جامعة الجزائر 2

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

إختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتيجية المواجهة وبعض المتغيرات الديموغرافية بالإحتراق النفسي لدى عينة من رجال الأمن الوطني

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي

الطالبة: سامية رحال

إشراف: أ/عبد الكريم بوحفص

السنة الدراسية: 2010/2009

بسم الله الرحمن الرحيم

رَبِّ أَوْزِعْنِيٓ أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ ٱلَّتِيٓ أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَٰلِدَيَّ وَأَنْ
أَعْمَلَ صَٰلِحًا تَرْضَىٰهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ ٱلصَّٰلِحِينَ ﴿١٩﴾

(سورة النمل، الآية: 19)

كلمة شكر

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع، الذي هدفنا منه رضى الله سبحانه وتعالى الذي أنعم علينا بنعمة العلم وأمرنا أن نعلمه ونعمل به.

نتقدم بتشكراتنا الممتنة إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل المتواضع - الذي يعتبر شوطا في طريق طلب العلم - ونخص بالذكر:

الأستاذ المشرف الدكتور عبد الكريم بوحفص الذي لم يبخل علينا بمساعدته ونصائحه وتوجيهاته القيمة والمفيدة التي كان لها الفضل الكبير في ميلاد هذا البحث بصورته الحالية.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من:

المديرية العامة للأمن الوطني ومديرية تعليم ومدارس الشرطة، والشكر الخاص إلى مديرية الوحدات الجمهورية للأمن، التي فتحت لنا أبوابها ويسرت لنا القيام ببحثنا في شقه الميداني.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى موظفي الوحدة الجمهورية الثالثة للأمن بحسين داي بالعاصمة، وموظفي الوحدة الجمهورية الثالثة والرابعة للأمن بوهران، وكذا موظفي الوحدة الجمهورية التاسعة للأمن بالشلف على المشاركة والتعاون معنا في بحثنا الحالي.

إهـــــــداء

إلى أعز الناس في الوجود الوالدين الكريمين، أسأل الله أن يشفيهما وينعم عليهما بالصحة والعافية ويبارك لهما في عمرهما.

إلى كل من رسم الفرحة في قلبي إخواني وأخواتي، وإلى من كانوا لي عزة في الرخاء وعدة في البلاء أصدقائي وصديقاتي.

إلى كل أعضاء مكتب التكوين والتوظيف بأمن ولاية الشلف وإلى كل من سقاني من وعاء العلم الذي لا ينفذ طيلة مشواري الدراسي أساتذة ومعلمين.

إلى كل عين ساهرة باتت تحرس في سبيل الله والوطن، ونخص بالذكر كل رجال الأمن الوطني – الشرطة –

سـامـيـة

فهرس المحتويات

الفصل الثاني: الأنماط السلوكية للشخصية

الفصل الثالث: إستراتيجيات المواجهة.COPING

الفصل الرابع: الأمن

الجانب الميداني (209-339)

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل السادس: عروض ومناقشة النتائج

فهـــرس الجداول

مقدمــــــــة

يحتل العمل مكانة مهمة في حياة الإنسان فهو نشاطه الأساسي، وهو مصدر سعادته وقد يكون مصدر شقائه، فمن خلاله يحصل على المورد الأساسي للرزق ويحقق إشباعاته النفسية، كما يجعله آمنا على مصدر قوته، وتأكيد ذاته، وتحديد مكانته في المجتمع، لذا فنجاحه في العمل من العوامل التي تدعم صحته النفسية.

كما أن العمل أصبح هذه الأيام يشكل بيئة ضاغطة بشكل كبير، ولنتصور أننا أمام مجموعة من الأفراد ذوي الدافعية العالية والمثالية الواضحة، والإلتزام والذكاء، وقد اختاروا مجالا مهنيا معينا على أساس أنه واعد بتقديم الرضا والإشباع وسوف يعطي لحياتهم معنى، وربما يجعل العالم من حولهم أفضل، ثم يجدون بعد مدة من الزمن أن الضغوط تحيط بهم وتحاصرهم، وأنهم غير قادرين على التأثير في المؤسسة التي يعملون بها، وهنا ينتقل الفرد نقلة نوعية من مترشح ممتاز لمنصب العمل إلى مرشح ممتاز للإحتراق النفسي.

إن الإحتراق النفسي مرض عصري حيث أشار إليه فريدنبارجر **freudenberger** في السبعينات وتطور بشكل واضح في بداية الثمانينات من القرن الماضي، عندما قدمت كريستينا ماسلاش Maslach.C وتلميذتها سوزان جاكسون Jackson.S مفهوما إجرائيا للإحتراق النفسي، من خلال إعدادها لقائمة تقدير شدة وتكرار المشاعر السلبية الخاصة بالإحتراق النفسي، حيث حظيت هذه القائمة (MBI) بانتشار واسع كأداة بحثية أو للتشخيص الإكلينيكي.

إذن فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلاّ ونراه محمّلا بتناقضات إجتماعية وضغوط نفسية فرضت نفسها فرضا وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا، وربما كان ذلك أحد الأسباب التي جعلت الإهتمام بها على مستوى البحث والدراسة . ويرى لازاروس وفلكمان Lazarus.R & folkman.S(1984) أنّه حتى على المستوى الشعبي يتزايد الإهتمام بهذا المفهوم وبدا كثير من الناس معنيين الآن بمحاولة

التعرف على ماهية الضغوط النفسية وكيفية التعرف على تأثيراتها الضارة، والوقاية منها والتعامل معها وتحاشيها.

وقد حظيت ظاهرة الإحتراق النفسي بإهتمام العديد من الباحثين، نظراً لآثارها السلبية على الأفراد في مجال العمل والإنجاز، وترتبط هذه الظاهرة بمفهوم الحضارة التي تصيب الكثيرين منا من خلال الأزمات المجتمعية العديدة، لاسيما في العمل، والتي تؤدي إلى إنهاك بدني وعقلي وإنفعالي ودافعي نتيجة للزيادة المستمرة في الأعباء والمتطلبات الواقعة على كاهل الفرد وعدم قدرته على تحملها. وخاصة عندما تتطابق الطموحات مع الواقع الفعلي الذي لا يستطيع تحقيقه بالفعل.

وتتداخل ظاهرة الإحتراق النفسي للشخص مع ظواهر أخرى متشابكة منها إتجاهات الفرد نحو مهنته والرضا الوظيفي، وكفايات الموظف، والتفاعل الإجتماعي، والسلطة الإدارية وربما يعدّ إتجاه الفرد نحو مهنته هو المحدّد الأساسي لمدى تحمّله للمهنة وظغوطها النفسية والجسدية، وصولاً للإحتراق النفسي الذي يواجهه.

تجد ظاهرة الإحتراق النفسي لنفسها مكاناً خصباً تنمو فيه وتكثر في المهن التي يزداد فيها حجم درجة الخطر، وتطلب الدقة والحذر وكذلك المهن الخدمية الملحّة التي تتعامل مع الجمهور مباشرة، وتتطلب إستيعاباً ديناميكياً وسريعاً مع متطلبات وإحتياجات الناس ومن أهمها نذكر الأطباء والممرضين، والمعلمين والمدراء، والشرطة.

وسنسلّط الضوء في الدراسة الحالية على مهنة الشرطة، حيث حاولنا من خلالها التقرب من شريحة لرجالها، لغرض فحص وتشخيص هذا التناذر الزاحف إذ تعدّ الأجهزة الأمنية عموما ضمن أعلى البيئات الضاغطة في المجتمع. كما تكمن أهمية هذه الدراسة لما لهذا الجهاز من أهمية، فالشرطي مسؤول عن تلبية الحاجة الأمنية والطمأنينة لأفراد مجتمعه، والعمل على نموّها وتطوّرها، وتكوين

إتجاهات إيجابية لديهم نحو حبّ الوطن وقيم المجتمع، وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف يجب على المجتمع أن يولي إهتماماً بالغاً برجل الأمن من حيث إعداده، وصحته النفسية، وقدرته على مواجهة الضغوط ومتاعب المهنة، لاسيما تلك الظاهرة التي تعبّر عن عرض إستجابي للضغوط النفسية سوف تلقي بظلالها على الأداء المجتمعي بصفة عامة وعلى الأداء الوظيفي لرجل الأمن بصفة خاصة. كما يمثل موضوع الإحتراق النفسي موضوعاً حيوياً ومؤثراً في حياتنا المعاصرة، لاسيما وأنّنا نحاول من خلاله الكشف عن مساهمة بعض الخصائص الشخصية المتمثلة في الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتيجيات المواجهة وكذلك بعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في السنّ والمستوى التعليمي والأقدمية بالجهاز الأمني في هذا التناذر، كما تكمن أهمية هذا البحث كذلك في كونه قد يساعدنا من خلال نتائجه بإعطائنا فكرة عن كيفية الإعتناء في عملية إنتقاء المترشحين لسلك الشرطة.

ومن هذه المنطلقات النظرية وبهدف الوصول إلى ما نصبو إليه من أهداف علمية في هذا المجال قمنا بتقسيم البحث إلى جزئين مدعّمين ومكمّلين لبعضهما البعض وهما جانب نظري وآخر تطبيقي. يشمل الجانب النظري على الخلفيات النظرية وبعض التراث العلمي للموضوع حيث تضمن هذا الجزء خمسة فصول.

تناول الفصل التمهيدي مدخل الدراسة أين تمت بلورة إشكالية البحث مع تحديد تساؤلاته وفرضياته مع الإشارة إلى أهدافه، وتحديد أهم المفاهيم الواردة قصد الدراسة والتحرّي، أما الفصل الأول فقد خصّص لموضوع الإحتراق النفسي بإعتباره محور هذه الدراسة متطرقين في ذلك إلى أهم مفاهيمه والتناولات النظرية التي فسّرته، وكذا الإشارة إلى مؤشراته وأعراضه وأبعاده ومراحله وكيفية الحد والوقاية منه.

في حين خصّص الفصل الثاني للأنماط السلوكية للشخصية محاولين بذلك تسليط الضوء على هذه الأنماط (أ،ب،ج) والتطرق إلى أهم خصائصها الرئيسية والنظريات التي تناولتها وكذا علاقتها بالصحة النفسية والجسدية للفرد مع إعطاء فكرة عن كيفية تعديل السلوكات الخطرة منها.

كما خصّص الفصل الثالث لإستراتيجيات المواجهة بإعتبارها التوأمة للضغوط حينما كانت إمّا بفعاليتها أو عدم فعاليتها كما يلعب دور الوسيط الفعال بين الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية للشخصية، مبرزين مفاهيمها، وأهم النظريات التي تناولتها وأهم تصنيفاتها وتفسيراتها. كما تعرّضنا إلى وظائفها ومميزاتها، وكذا أثرها على الصحة مع تقديم المقاييس المستعملة لقياسها والتعرف عليها، ونظراً لكوننا سنتعامل في هذا البحث مع رجال أمن- الشرطة- فقد خصّصنا له فصلاً نظرياً وهو آخر فصل في هذا الجانب المتمثل في الفصل الرابع حيث حاولنا من خلاله التعرض إلى بعض المفاهيم الخاصة بالأمن، وأهميته، وتطوره التاريخي، وكذا مميزات عمل الشرطي ومهام وإلتزامات وواجبات الشرطة، ناهيك عن الإضطرابات النفسية التي تفتكّ بمستخدميه وكذا ضرورة الأمن النفسي لهم.

أمّا الجانب الميداني فقد إحتوى هو الآخر فصلين إثنين خصّص أوّلهما والذي يمثل الفصل الخامس للإجراءات المنهجية للدراسة حيث تناول منهج الدراسة، خصائص العينة وكيفية إنتقائها، مكان إجراء البحث وكذا الأدوات المستعملة لجمع البيانات بعد التأكد من صدقها وثباتها مع إعطاء لمحة عن كيفية تطبيقها ووسائل تحليلها، أمّا الفصل الثاني والأخير والذي يمثل الفصل السادس من هذا البحث فقد خصّص لعرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء ما أسفرت عنه المعالجة الإحصائية للبيانات وكذا ربطها بالإطار النظري وتفسيرها على ضوء أدبيات سابقة للموضوع.

في الأخير خلصنا من خلال ما توصلنا إليه من نتائج إلى جملة من الإقتراحات التي من شأنها التقليص أوالحدّ من الإحتراق النفسي لدى هذه الشريحة المهمة من المجتمع مع إقتراح مواضيع جديدة للبحث والدراسة وقد تمّ إرداف هذه الدراسة بالمراجع المستعملة وذلك لمن يريد الإطلاع والتعمق في هذا الموضوع وكذا تذييلها بملاحق ضمت السلالم المستخدمة في جمع المعلومات.

الجانب النظري

الفصل التمهيدي

الإشكالية:

يعدّ رجل الأمن أحد أهم محاور وأعمدة العملية الأمنية، والركيزة الأساسية للجهاز الأمني، فهو مكلّف بحماية الوطن والمواطن، لذلك فإن صحته النفسية والبدنية، ينبغي النظر إليها بعين الإعتبار، لأجل إستتباب الأمن والسلام في المجتمع. يتميز رجل الأمن بصفتين جوهريتين، أولهما صفة الأصلية كمواطن عادي ينتمي إلى المجتمع، ويتمتع بسمات وخواص في شخصيته، فهو بهذا قد يكون كغيره عرضة للصدمات النفسية وضغوطات الحياة التي أصبحت تميّز هذا العصر في ضوء التغيّر السريع، والتطور المستمر للمجتمع من ناحية، وقدراته ومستوى طاقته النفسية الظاهرة والكامنة من ناحية أخرى. ثانيهما صفته كرجل أمن ينتمي إلى جهاز أمني، الذي يسيره تنظيم قانوني متميز، يلقي على عاتقه إلتزامات إضافية سواء كان في العمل أو خارجه.

قد يعاني رجل الأمن من مشكلات مرتبطة بعمله، كإزدياد الحجم الساعي، عبء مهمته، التحولات، وغيرها من العوامل والضغوط الخارجية، التي غالباً ما يصاحبها في حالة إستمرارها بعض التأثيرات السلبية على إتّجاهاته وعلاقاته داخل وخارج العمل، كما أنّ هذه الأسباب والعوامل الخارجية تقابلها حتماً صورة داخلية تعبّر عن المعاش النفسي لرجل الأمن حسب إدراكه واستجاباته لها.

على الرغم من أن رجل الأمن يخضع لإنتقاء متميز، الأمر الذي يجعلنا مطمئنين ولو نسبياً على أن العاملين في هذا المجال هم من الأسوياء عموماً، وممّن لا يعانون أصلاً من إضطرابات أو أمراض نفسية وعقلية، كما أنّ مستوى التدريب والتأهيل الذي يتلقاه رجل الأمن في الأكاديميات والمدارس المتخصّصة، يساهم في إنضاج شخصيته، وتقوية وتعزيز طاقته النفسية، وقدراته ومهاراته، إلاّ أنه يبقى معرضاً للاضطرابات التي سبق ذكرها.

نقلا عن فتيحة مزياني (2008) يرى مورن وبريتون Moren et Briton (1994) أن مواجهة رجال الشرطة خلال القيام بمهامهم للكثير من الحوادث المفجعة، والوفيات والتعامل مع الكثير من الأمور والمواقف التي لا يمكن السيطرة عليها، تجعلهم عرضة للضغوطات النفسية والإجتماعية الصعبة، كما توصلا إلى أن لدى غالبيتهم أعراض ما بعد الصدمة post- trauma كنتيجة لذلك.

وعليه فتسليط الضوء على المعاش النفسي لرجال الأمن ما هو إلاّ إلتفاتة لما يمكن من تأثيرات سلبية أن تصيبه،لاسيما وقد أصبح هذا الجهاز اليوم يستقطب عدداً هائلاً من الشباب، باعتباره القطاع الأكثر الذي يوظف حالياً، إذ يقدم فرصاً كثيرة للعمل، ويفتح الأبواب لكلا الجنسين ذكوراً وإناثاً. وهكذا مهما إختلفت خصائص شخصياتهم من مقومات وسمات، فإنّ لكل واحد منهم مصدرا يستمد منه نشاطه وحيويته وطاقته، كما أنّ لكل واحد منهم تعامله الخاص مع معطيات العالم الخارجي، ولكل منهم طريقة لتنظيم العالم من حوله، ولكل منهم طريقته الخاصة لصنع وإتخاذ القرارات في حياته، أي لكل واحد منهم نموذج سلوكي، ولكل منهم أساليب معينة لمواجهة مشكلاته. ولكن بإنتمائهم لهذا الجهاز فهم خاضعون ومجبرون للإنصهار في نظام واحد، أكثر ما يميزه، تطبيقه الصارم للقوانين.

إن طبيعة العمل الخاصة بالجهاز الأمني قد تؤدي إلى تعزيز سمات في شخصية مستخدميه، أو حتى إبراز صفات وخواص جديدة أيضا هي في الأصل ليست نابعة من فطرته وعاداته، وما اكتسبه من بيئته قبل الإنخراط للعمل في المجال الأمني. وعليه فإن الخضوع لهذا النظام الأمني المتميز قد يدفع بالبعض منهم إلى عدم التحمل الذي يقود إلى الوقوع في صراع بين خيارين لا إرادة لهم في أي منهما، فإمّا أن يصبح الفرد متعباً في عمله ولا يقوى على مواصلته أو أن يترك المهنة إما جسدياّ بالإنصراف إلى مهنة أخرى أو نفسياً بأن يبدي نوعاً

من اللامبالاة وعدم الإهتمام، وهذه الأخيرة علامة تدق ناقوس الخطر على الجهاز الأمني، والتي يمكن أن تشكّل مشكلة باهظة الثمن وضريبة قاسية على المؤسسة الأمنية قد تؤدي برجل الأمن للوقوع فريسة سهلة للإحتراق النفسي. مما تطلب ضرورة البحث في هذه الظاهرة للكشف عنها وتداركها للحد والوقاية منها.

يعدّ الإحتراق النفسي من الظواهر التي جذبت إهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاما الماضية، حيث تناولوه بوصفه ناتجاً عن الضغوط المهنية، كما تعدّ مهن المساعدة الأكثر استهدافاً له، حيث يتطلب من العاملين بهذه القطاعات قدرة كبيرة على مواجهة جملة من المشاكل المتنوعة والمتعددة والتي تتّسم غالباً بالغموض والصراع بين العملاء والعاملين، وتتدرج مهنة الشرطة حسب أنشيل وآخرين Anshel et al (1997) ضمن المهن الخاصة بتقديم المساعدة، وتصنّف ضمن المهن الخمسة الأكثر ضغطاً على النطاق العالمي، وهي على التوالي: أطباء، ممرضون، معلمون، مدراء، شرطة.

وعــن علي عسكر (2000) فقد أثبت كير كالدي Kirkcaldy (1994) أنّ رجال الشرطة يواجهون ضغوطات مرتبطة بطبيعة عملهم (كطبيعة الدور، وإستعمال الأسلحة، والتوترات التي يتعرضون لها)، فالفرد من هؤلاء يقع بالإضافة إلى ظروف العمل الضاغطة، تحت ضغط داخلي للعطاء فيصبح معرضاً للوصول إلى حالة الإحتراق النفسي. كما أشار جرانتام Grantham.H (1985) في هذا الصدد إلى أنّ هؤلاء الأفراد كثيراً ما يتقدمون إلى الطبيب بكشف خاص لحالتهم، فهم يعرفون مؤشرات مرضهم والخاصية المرضية لنشاطهم المهني.

لقد حاولت دراسات عديدة معرفة خلفيات ظاهرة الإحتراق النفسي منذ ظهوره، فقد إهتمت في البداية بدراسة الإحتراق النفسي من خلال البحث

عن أسبابه الخارجية والداخلية التي تمثّل بداية البحث والإستقصاء في دور العوامل الفردية والمميزات السوسيوديموغرافية في مدى تعرض الفرد للإحتراق النفسي، وأخذ النصيب الأوفر في هذه البحوث كل من متغير السن، الجنس، المستوى التعليمي والخبرة.وفي هذا الصدد أشار عبد الحميد عشوي (2008) إلى دراسات كل من **(Maslach et jackson. Leiter. 1996. Moor & Cooper. 1996. Cordes &Dongherty. 1993. Vézina et al. 1992.)** الذين إعتبروا أن السن عاملاً مهماً في موضوع الإحتراق حيث أجمعوا أنّ العمال الشباب هم أكثر عرضة لأعراض الإحتراق النفسي.

كما تشير عدّة أبحاث إلى علاقة سلبية بين السن وأحد أو عدد من أبعاد الإحتراق النفسي، حيث تمّ الحصول على نتائج دالة عند المعلمين **Byrne. 1991)._** **(Capel ; 1991 ; Gold ; 1985 ; Russell ; Altmaie & Vanvelzen ; 1987.**، وعند الممرضين وعمال المستشفيات **Duquette. Aet al ; 1990 ; Parter & kulik ; 1995);** **Robinson et al**)، ونفس النتائج عند موظفي المصحات العقلية(**Coricim ; Holmer & luchins ; 1995 ; Finch & Krantz ; 1991 ; Hoéksma et al ; 1993 ; Vander Ploegs)** أين أكّدت هي الأخرى سلبية العلاقة بين السن وأبعاد الإحتراق، وأيّدت هذه النتائج دراسات أخرى عند العمال الإجتماعيين **Cocorm ; 1986; Schubert et o'driscoll ; 1988**)، وكذا عند المختصين النفسانيين (**Ackertey et al ; 1988 ; Huberty & Huebner ; 1988)**.

غير أن هناك أبحاثا أخرى لم تتوصل إلى علاقة دالة بين السن والإحتراق النفسي **Gévry & alain ; 1988 ; wykes et stevens & everitt ; 1997 ; yukee stang); 1995.**. كما أجمع على ذلك أيضا كل من الوابلي (1995) والطحاينة وزياد لطفي وسهى أديب عيسى (1996).

أما فيما يخص إختبار علاقة الإحتراق النفسي بمتغير المستوى التعليمي فنجدها هي الأخرى معقدة ومتضاربة في بعض الأحيان، وموحّدة في أحيان أخرى حيث توصل كل من فريدمان Friedman (1991) والطحاينة زياد لطفي وسهى أديب عيسى (1996) إلى أنّ هناك فروقاً تعزى للمؤهل العلمي لصالح الأفراد ذوي المستوى التعليمي المنخفض. وعن عبد الحميد عشوي (2008) تجلّت هذه الفروق حسب رومانوب وفوات Romanop & foot (1988) في بعد الشعور بالإنجاز حيث وجد أنّ الموظفين في قطاع مهن المساعدة الذين لديهم مستوى أقل من البكالوريا يتمتعون بالشعور بالإنجاز بدرجة أعلى مقارنة مع الحاصلين على البكالوريا أوشهادات التعليم العالي. في حين توصلت بحوث كوريكان وجافري وألان Gorrigan et al (1995) و Géry et Alain (1988) إلى إستنتاجات مغايرة. حيث وجدوا أن المستوى التعليمي يتعلق بشكل أكبر ببعد الشعور بالإنجاز بحيث تربطهما علاقة إيجابية، كما انتهى فيلينوف وبدوان Villeneuve & Beaudoin (1993) في دراستهما على الموظفين الإجتماعيين أنّ أولئك الذين تلقوا تكويناً جامعياً يبدون أعراضاً أقل فيما يتعلق ببعد تبلّد الشعور، بالمقارنة مع أولئك الذين لم يتلقّوا تكوينا جامعياً، كما توصلا أيضا إلى أنّ أولئك الذين إستفادوا من تكوين مكمّل خلال ممارسة وظيفتهم يخبرون درجات أقل من الإنهاك الإنفعالي بالمقارنة مع أولئك الذين لم يستفيدوا من التكوين.

وتجدر الإشارة إلى أن البحوث الأولى التي قامت بها ماسلاش وجاكسون Maslach et Jackson (1981) حول الموضوع توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين المستوى التعليمي وبعد الإنهاك الإنفعالي والشعور بالإنجاز الشخصي، كما خلصت إلى وجود علاقة عكسية ببعد تبلّد المشاعر، في حين نفيت هذه العلاقة تماماً من قبل بعض الباحثين حيث انتهى duquette et al ; 1990 ; Parker et

kuliki (1995); raque paw et miller(1998) وكذا الوابلي (1995) إلى عدم وجود فروق دالة تعزى للمؤهل العلمي.

أمّا فيما يتعلق بعلاقة الإحتراق النفسي بمتغير الخبرة فقد أجمع كل من الدبابسة (1993) وعادل عبد الله محمد (1995) على وجود فروق دالة تعزى لمتغير الخبرة في إتجاه الأشخاص ذوي الخبرة القصيرة. وكان قد أعتبر –متغير الخبرة– من طرف ماسلاش وباينس Maslach. C &Pines .A (1978) بالعامل الحاسم بالنسبة للإتجاهات السلبية إتجاه الزبائن وفقدان الشعور بالإنجا ز. وعن عبد الحميد عشوي (2008) قد أكدت دراسات لاحقة هذا الرأي ACKERLRY ET AL.(1988). CAPEL (1991) . CARNEY ET AL .(1993). CORRIGAN ET AL .(1995). PARKER ET AL . (1995). VAMDER PLOEG ET AL (1990). على عكس ما توصل إليه كل من علي عسكر وزملائه (1986) ودراسة بورج وفلرزون Falson & Borg وروجرز ودودسن (1988) Rogers et Dodsson وشولدزوزملائها Schulz et al (1995) التي أشارت إلى نتائج مغايرة، حيث أوجدت أن الخبرة ترتبط بشكل إيجابي مع الإحتراق النفسي، أي العاملين ذوي الخبرة الأطول يعانون من ضغوط أعلى.

وعن عبد الحميد عشوي (2008) فقد انتهت دراسة كل من Duquette.A et al ; 1990 ; Thon ton ; 1992 ; yiukee & Tang ; 1995 Villemeneuve & Beaudoin ; 1993. الى عدم وجود علاقة دالة بينهما.

نلاحظ من خلال الدراسات السالفة الذكر أن هناك تبايناً من حيث النتائج في علاقة الإحتراق النفسي بالمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في السن والمستوى التعليمي والخبرة الأمر الذي يستدعي إعادة إختبار هذه العلاقات.

بعد ذلك إتّجهت الدراسات في هذا الموضوع إلى التطرق لدراسة أهمية المتغيرات الشخصية وعلاقتها بالإحتراق النفسي. حيث أكدت ماسلاش Maslach(1982) أن خصائص الشخصية تلعب دوراً واضحاً في مدى قابلية الفرد للتعرض لظاهرة الإحتراق النفسي فيرتفع لدى ذوي الخصائص اللاسوية للشخصية.
وفي هذا السياق وتماشيا مع طبيعة عيّنة دراستنا الحالية المتمثلة في رجال الأمن عن فتيحة مزياني(2008) يرى فيلين وسلافن Fline slaven(1996) أنه في عملية إختيار المترشحين لسلك الشرطة يجب الإعتناء بقدراتهم على التعامل مع المواقف الضاغطة قد أقرّت قبل ذلك جمعية رؤساء الضبّاط الأمريكيين سنة (1987) أن يتم التوظيف في هذه المهن حسب درجة مقاومة المرشحين للضغط.
وفي هذا الصدد أدرج محمد الشيراوي محمد أنور (2003) عدة دراسات منها دراسة هيبس ومالين (1991) دراسة لوب Laub (1998)، دراسة جينانجهام وآخرين Cunningham et al (2004) ودراسة بيتار وكونستانتين Puter ; Constantine (2005) ودراسة كين جيل Gain gille.E (2000).

كما أشارت نجاة زكي ومديحة عثمان (1998) أنه من منطلق تطوير البرامج الإرشادية للتخفيف من حدة الإصابة بالإحتراق النفسي أو إمكانية تفاديه، وجد بعض الباحثين أنّه ثمة علاقة بين الإحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات coping التي يستخدمها الفرد في المواقف الضاغطة، فمواجهة المشكلات والمواقف الضاغطة، والتغلب عليها يقي من آثار الضغوط والإحتراق، ويساعد على زيادة أداء الفرد، وإنصبت في هذا المجال دراسات كل من كونرت konert.EWA (1998) ودراسة أنجل وآخرين Angel.B et al (2003).

وفي النصف الأخير من العقد الماضي ظهر إتجاه آخر تناول فيه بعض الباحثين العلاقة بين المتغيرات الثلاثة المتمثلة في الإحتراق النفسي والشخصية

وإستراتيجية المواجهة، فاختبرت هذه العلاقة كل من باربرا Barbara.R (1998)، ونشوة كرم عمار (2007) أين إعتمدت هذه الأخيرة على دراسات كل من جيملش وجيتس Gimelshw.W & Gates.G (1998)، وكذا دراسة ديان Diane.H (2002).

وبناءا على ما سبق فإن مشكلة البحث تدور حول محاولة الكشف عن الإحتراق النفسي عند رجال الأمن الوطني ،آخذين بعين الإعتبار مدى مساهمة الخصائص أو المميزات النفسية المتمثلة في النماذج أو الأنماط السلوكية للشخصية، وكذا إستراتيجيات المواجهة في حدوثه أو عدم حدوثه، وباعتبار أن مهنة الشرطة من المهن المساعدة ونظراً لما يكتسبه دور الشرطي من أهمية في المجتمع، فقد طمحنا من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق زملة من الأهداف تتمثل في محاولة فهم ظاهرة نفسية معقدة، ومتشعّبة الأسباب والمتمثلة في الإحتراق النفسي لدى شريحة هامة من مجتمعنا الجزائري المتمثلة في رجال الأمن الوطني، دراسة من شأنها أن تثري وتعزّز ميدان الدراسات والبحوث الأكاديمية في هذا المجال حيث تسمح لنا بتحديد نوع العلاقة بين مختلف الأنماط السلوكية للشخصية ودرجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن كما تمكّننا من تحديد نوع العلاقة بين إستراتيجيات المواجهة المستعملة ودرجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن الوطني. وكذا تحديد طبيعة العلاقة بين نوع النمط السلوكي للشخصية والإحتراق النفسي باختلاف نوع استراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني.

وبناءاً على هذه الأهداف تتمحور إشكالية دراستنا، وذلك في محاولة منّا لإختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتيجيات المواجهة لرجال الأمن بالإحتراق النفسي لديهم في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية وعليه نطرح التساؤلات التالية:

*** تساؤلات الدراسة:**

السؤال الأول:

هل يعاني رجال الأمن الوطني من الإحتراق النفسي؟

السؤال الثاني:

هل تختلف مستويات الإحتراق النفسي لرجال الأمن باختلاف أساليب المواجهة المستعملة لديهم؟

السؤال الثالث:

هل توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لنوع الأنماط السلوكية للشخصية (أ، ب، ج) لديهم؟

السؤال الرابع:

هل تختلف أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن المحترقين نفسياً حسب إختلاف نوع النمط السلوكي لديهم؟

السؤال الخامس:

هل توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى للمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في المهنة)؟

وللإجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة بعض الفرضيات قصد إختبارها فيما بعد في هذه الدراسة.

***الفرضيات:**

الفرضية الأولى:

يعاني رجال الأمن الوطني من الإحتراق النفسي.

الفرضية الثانية:

تختلف مستويات الإحتراق النفسي لرجال الأمن باختلاف أساليب المواجهة المستعملة لديهم.

الفرضية الثالثة:

توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لأنواع الأنماط السلوكية للشخصية (أ، ب، ج) لديهم.

الفرضية الرابعة:

تختلف أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن المحترقين نفسياً حسب نوع النمط السلوكي لكل منهم.

الفرضية الخامسة:

توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى للمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في الجهاز).

***تحديد متغيرات ومصطلحات الدراسة:**

تضمنت الدراسة الحالية مصطلحات أساسية وجب تحديدها وفقا لمقتضيات البحث وقد شملت ما يلي:

1- الإحتراق النفسي:

عـــن محمد عادل عبد الله (1995) تعرف ماسلاش Maslach. C (1977) الإحتراق النفسي بأنه: " حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السيئة مثل التوتر وعدم الاستقرار النفسي والميل للعزلة وأيضا الإتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء" ص 170.

كما يعرفه السمادوني السيد إبراهيم (1995) عن جاكوبسن Jackson.s (1984) : "أنه إرهاق إنفعالي وجسمي وسخط على الذات وعلى الآخرين وعلى العمل، وفقدان الحماس له، وركود وبلادة وإنخفاض في مستوى الإنتاجية" ص 171.

في حين تعرفه ماسلاش وتلميذتها جاكسون Maslach. C&.Jackson.s (1981) بأنّه "إحساس الفرد بالإجهاد الإنفعالي، وتبلد المشاعر، وإنخفاض الإنجاز الشخصي" ص315.

وفي ضوء التعريفات السابقة للإحتراق النفسي، فإنّنا نتبنى تعريف ماسلاش وجاكسون وذلك للإعتبارات التالية:

1- أنّه تعريف شامل يتناول الإحتراق بشكل عام في أبعاده الثلاثة.

2- إرتباطه بمواقف الحياة المختلفة وأقربها إلى الواقع.

3- إرتباطه بالمقياس المستخدم في البحث الحالي والقابل للقياس على المستوى العالمي والمحلي.

ويتحدد التعريف الإجرائي للإحتراق النفسي بالدرجة التي يحصل عليها رجل الأمن على مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش وجاكسو ن، والتي تقاس من خلال أبعاده الثلاثة (الإجهاد الإنفعالي، تبلد المشاعر، إنخفاض الإنجاز الشخصي).

وحسب ما ذكرناه سلفاً من دراسات سابقة فان تطوّر مسار الإحتراق النفسي يتأثر بعوامل بيئية تنظيمية وأخرى فردية، وتتمركز دراستنا الحالية على هذا الأخير، باعتبار أنّ هذا الموضوع لا يزال يلتبسه الغموض، لذا سنتطرق لبعض هذه العوامل منها أنماط الشخصية، إستراتيجية المواجهة، والمتغيرات الديموغرافية.

2- النمط السلوكي للشخصية:

يمكن أن نعرّف النمط السلوكي للشخصية تعريفاً إجرائياً تماشيا مع موضوع دراستنا إذ يمكن وصفه كالتالي : هو زملة أو شبكة من الصفات النوعية والخواص النفسية والسلوكية، تخص الفرد وتحدد إستجابته لمثير معين لتكون نموذجاً وأسلوب حياة معين. وقد صنّفت إلى 03 أنماط هي: النمط " أ" (A)، النمط "ب" (B)، النمط "ج" (C)، والتي نستطيع الكشف عنها من خلال الدرجة التي يحصل عليها رجل الأمن على مقياس الأنماط السلوكية للشخصية المستعمل في هذه الدراسة. ويمكننا تعريف كل نمط من هذه الأنماط كالتالي:

- **النمط السلوكي – أ- TYPE (A):**

عن Luthans. F (2004) يعرف روزنمان Rosenman (1990) النمط " أ" بأنه إنفعال سلوكي مركّب يتضمن إستعدادات سلوكية كالمعدل المتسارع للأنشطة، وإستجابات إنفعالية، كإستثارة العدائية، وإحتمالات الغضب المتزايدة، وإجادة العمل وكثرة نجاح الأداء المهني والتفوّق في الأعمال، وإنجازها في أقل وقت " ص 383.

- **النمط السلوكي " ب" TYPE (B):**

يعرّفه أحمد محمد عبد الخالق (2002) على أنه " الأفراد الذين يتسمون بأنهم أكثر تحرّرا من العدوان، ولديهم قدرة على الإسترخاء، والمشاركة في الأنشطة

الترويجية دون الحاجة إلى إثبات التفوق، وعدم الإحساس بضبط الوقت، وغير منافسين" ص262.

- النمط السلوكي " ج" TYPE (C):

تعرف تيموشوك Temoshok. L (1990) الشخص من النمط "ج" على أنّه "شخص طيب، صريح، متعاون، مقاوم الشدائد، يحترم السلطة، لا يفرض وجوده ولا يعبّر عن عواطفه" ص 203.

3- إستراتيجيات المواجهة:

سوف نتبنى تعريف أندلر وزملائه Endler etal (1998) كوننا سنستعمل مقياسه في هذه الدراسة وفي هذا السياق يعرف المواجهة على أنّها" عامل وسيط بين الأحداث والتغيرات الضاغطة والصحة النفسية والجسمية" ص 06. ويتحدّد التعريف الإجرائي لإستراتيجيات المواجه في مجموعة الإستراتيجيات السلوكية أوالمعرفية التي يستعملها رجل الأمن لمواجهة الضغوط وتظهر من خلال نوعية الإجابة التي يعطيها رجل الأمن على الأبعاد الخاصة بإستراتيجية المواجهة والمتمثلة (المهمة،الإنفعال،التجنب) التي يضمّها المقياس المستعمل بحيث: توافق إستراتيجيات المواجهة المركزة على المهمة إستراتيجيات حل المشكل، وهذا بإعادة بناء معرفية، أو محاولة تعديل الموقف أي مهمتها منصبّة على التنظيم ومحاولات حل المشكل.

أما المواجهة المركّزة على الإنفعال فتضم ردود الأفعال الموجّهة نحو الأنا بهدف الحدّ من التوتر والإنفعالات الشخصية، في حين تصف المواجهة المركزة على تجنب الأنشطة والتعديلات المعرفية التي تهدف إلى تجنب المواقف الضاغطة،

كما نجد أن هذه الإستراتيجيات الخاصة بالتجنب موجّهة نحو بعدين أساسيين هما التلهّي والتسلية الاجتماعية .La Distraction et Social Diversion.

تشير العديد من الدراسات إلى دور العوامل الفردية والمميزات السوسيو- ديموغرافية في تحديد مدى تعرض كل فرد للإحتراق النفسي من بينها: السن، الجنس، الحالة المدنية، الخبرة، المستوى التعليمي والتكوين. إلاّ أنّ تباين نتائج هذه الدراسات دفعنا إلى إعادة إختبار علاقتها بالإحتراق النفسي، حيث تضمّنت الدراسة الحالية المتغيرات الديموغرافية التالية:

أ-السن.

ب-المستوى التعليمي: ويشمل الدرجات العلمية، أو المؤهل العلمي للشرطي وهو (متوسط، ثانوي، جامعي).

ج-الأقدمية: عدد السنوات التي قضاها رجل الأمن في الجهاز ولا تحتسب أي خبرة أخرى خارج الجهاز.

4- رجال الأمن:

ونقصد بهم في هذه الدراسة رجال الشرطة الذين سنعتمدهم كعينة لبحثنا، والشرطة هي إحدى وسائل الضبط الإجتماعي الرسمي ويعرّفها معين خليل العمر (2006) بأنها "جهاز تنفيذي يقوم بمساعدة وخدمة المحكمة في حل المنازعات التي تقع بين الأفراد من أجل تحقيق العدالة ومنع الفساد الإداري. وبتعبير آخر، أنّه تنظيم رسمي متخصص في حماية المجتمع وأفراده من خلال تطبيق القانون المرعي" ص 154. فهو بهذا أحد الأجهزة الموكل إليها حفظ الأمن وسلامة الوطن والمواطن.

الفصل الأول

الإحتراق النفسي

تمهيد:

يعدّ الإحتراق النفسي من الظواهر التي جذبت إهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاماً الماضية، حيث تناولت أبحاثهم الإحتراق النفسي بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية، كما تعدّ مهن المساعدة من ضمن المهن المستهدفة له وذلك لما يترتب على هذه الظاهرة من مشاكل، ممّا يتطلب من العاملين بهذه القطاعات جهوداً كبيرة في مواجهة جملة من المشاكل المتنوعة والمتعددة والتي غالبا ما تتسم بالغموض والصراع بين العملاء والعاملين.

وسنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على هذه الظاهرة وكذا مجموعة من التعاريف الواردة عن رواد هذه الدراسة كما سنحاول أن نتطرق لتشخيص هذا التناذر وذلك من خلال عدة خطوات منها مؤشراته وأعراضه ومراحله والتشخيص التفريقي بينه وبين مصطلحات أخرى ثم التعرف على أسبابه وأهم النظريات المفسرة له، وأخيرا التعرف لما لهذه الظاهرة من إنعكاسات على صحة الفرد النفسية والجسدية، مع تقديم بعض الأساليب للتخفيف والوقاية منه وكذا عرض مجموعة من المقاييس المستعملة في تقييمه والتعرف عليه.

ا- أصل مصطلحالإحتراق النفسي:

عــن هولي Hollet.S (2006) أخذت ظاهرة الإحتراق النفسي بعين الإعتبار منذ سنة 1959 من طرف الطبيب العقلي كلود فيل Claude.Veil حيث لاحظ بعض الحالات المرضية المرتبطة بالمهنة، التي لا تدخل في إطار التصنيف النوزوغرافي الكلاسيكي، كما أشار أكسل هوفمان Axcel Hoffman (2005) إلى أنّ أول أثر لمصطلح الإحتراق النفسي استعمل من طرف برادلي bradly H.B (1969)، في مقال له نشر حول الجريمة والإحتراق بعنوان: " Communty Based Treatemt For Young Adult Offenders " أين عرّفه برادلي " بالضغط الخاص المرتبط بالعمل".

في حين يرى بعض الباحثين أن مفهوم الإحتراق حديث النشأة فعن إيزابيل قوتيي Gautier.I (1983) أنّ العديد من الباحثين يرجعه إلى السبعينات، وهو مستمد من المصطلحات السيكاترية للإشارة إلى مهنيين يحترقون جسديا وإنفعاليا وعلائقيا وسلوكيا، فهو يعكس فقدان تدريجي للطاقة والتحفز.

ويرجع بيلج Bilge.f (2006) البدايات الأولى لمصطلح الإحتراق النفسي إلى الطبيب العقلي والمحلّل النفساني هاربرت فرودنبرجر Freudenberger.H (1974) حيث أدخل هذا المصطلح إلى حيّز الإستخدام الأكاديمي وأضافه إلى ميدان البحث السيكولوجي، وذلك من خلال دراساته عن الإستجابة للضغوط التي يتعرّض لها المنشغلون بقطاع الخدمات، والتي أجراها على بعض المتطوعين بإحدى العيادات المجانية، بمدينة نيويورك، ولاحظ حينها أن تصرفاتهم أصبحت أسوأ من تصرفات المرضى.

وقد أشار فرود نبرجر في أول مقال له حول الموضوع، في وسط السبعينات – في إطار فصل المؤسسات الإستشفائية في الولايات المتحدة الأمريكية– أن العاملين في القطاع الصحي يلجؤون إلى الإستعمال المؤمّن لعدة موارد مختلفة لمواجهة ظروف عمل إنفعالية بدرجة أكبر بالنسبة للأوساط الإستشفائية الأخرى وهو ما أطلق عليه آنذاك بالعامية الأمريكية Burnout وصرّح فرودنبرجر freudenberger .H (1981) قائلا: "أدركت من خلال ممارستي العيادية، أن الأفراد قد يكونون أحيانا ضحايا حرائق مثلهم مثل البنايات، فتحتَ تأثير الضغط الناجم عن الحياة في عالم معقد، تلتهب طاقتهم، ومواردهم الداخلية، وكأنّها تحت فعل النيران، ولا يبقى إلاّ فراغ شاسع يحتلّ دواخل أنفسهم حتى ولو بدت هيأتهم الخارجية سليمة نوعا ما" ص3.

بالرغم من أن الفضل يعود إلى فرود نبرجر في رؤية هذا المصطلح النور في هذا النوع من البحوث الإنسانية إلاّ أنّه إقتصرعلى التشبيه والمقارنة بين هذا المصطلح وما له من دلالة في بحوث تكنولوجية.

في حين مثلت أعمال كرستينا ماسلاش (1976) أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية، وباينس Pines الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الإحتراق النفسي، وذلك من خلال تناولها لأعراضه وأصبح أكثر شيوعا في الثمانينات حيث أن معظم الدراسات في هذه الفترة ركّزت على وصف الحالة النفسية للمهني الذي يعمل في قطاع الخدمات الإجتماعية والإنسانية، وإتضح أن أكثر المهنيين تعرضا للإجهاد والإحتراق النفسي، هم العاملون في مهن، الطب، التمريض، والشرطة والتدريس.

عــن عبد الله جاد محمود (2005) يقر Bine (1983) أن المؤتمر الدولي الأول للإحتراق النفسي – الذي عقد بمدينة فيلادليفا " Philadelphia " في نوفمبر (1981) يعد البداية الحقيقية لتطور مصطلح الإحتراق النفسي حيث شارك فيه الرواد الأوائل للإحتراق النفسي وهم فرودنبارجر، ماسلاش، بينس، شرنيس Freudenberger.H , (Maslach. C , Cherniss.C ,Pines.A)

منذ بداية وصف مفهوم الإحتراق النفسي، زادت الدراسات توسعا، واستقطب العديد من البحوث المعاصرة وأصبح نقطة تركيز لعدد من الباحثين، فعن أكسل هوفمان Hoffman.A(2005) أن مفهوم الإحتراق النفسي عرف بما لا يقل عن 48 تعريفا في الأدبيات المنشورة لهذا الموضوع في فترة من 1974 إلى 1980.

وفيما يلي سنتطرق إلى أهم ما ورد من تعاريف لهذا المفهوم، مراعين في ذلك التسلسل الزمني منذ ظهوره إلى يومنا هذا، وهذا لما له من أهمية في عكس التطورات التي عرفها هذا المفهوم من حيث التناول والتصوّر والتفسير.

2- تعريف الإحتراق النفسي:

يمكننا تحديد تعريف الإحتراق النفسي في مستويين أوّلهما لغوي وآخر إصطلاحي.

أولا: تعريف الإحتراق النفسي لغويا:

قدم قاموس Harrap مجموعة من المعاني لكلمة " Burn-out " والتي لا تختلف في مجملها عن الملاحظة الإكلنيكية، التي أشار إليها فرودنبرجر، إذ تعبّر عن شمعة تضمحل، أو تحترق ببطء، أو عن مصباح ينطفئ، أو بصورة أكثر تعبيرا لإنسان تنطفئ شعلته، أو يفرغ كل ما فيه، ويسكنه فراغ شاسع بداخله، وباختصار إنسان أستهلكت كل موارده الداخلية، وإن كان يبدو للعيان في صورته العادية.

وكانت قد أستعيرت كلمة Burn-out التي تعبّر عن أعراض الإنهاك المهني من ميدان علم الفضاء، حيث تطلق هذه الكلمة على الزمن الذي يقع فيه الصاروخ، بعدما يتم إستهلاك وقوده بسرعة كبيرة، لذلك يرى كل من كانوي ومورنجس Conui.P & Mauranges.A (1988) أن الإحتراق النفسي أشبه بحالة صاروخ ينفذ وقوده، مما يؤدي به إلى التحطم. وفي نفس المعنى يرى كريستيان جيليفيك Guillevic.C (1991) أن الفعل Burn . out بالإنجليزية يعني أن نتلف من الداخل، ونختزل تدريجيا إلى حالة الرماد.

عــن عشوي عبد الحميد (2008) يرى كورن وزملاِؤه (2006) أنه لا توجد ترجمة فرنسية مرادفة تماما للمعنى الأصلي لكلمة Burn. out فالأدب الفرنسي كثيرا ما يشير إلى المصطلح بعبارة " Brulure Interne " والتي تقترب من المعنى الأصلي للكلمة الإنجليزية، إلا أنّها تثير مظهرا مؤلما، هو أن هؤلاء الأشخاص يعانون نوعا من التخدير الإنفعالي.

وتضيف أناس بيري Perry.A(1997) أن المصطلحات المستعملة تختلف حسب الفترة والوسط الذي تستعمل فيه، وتشير إلى أن مصطلح " Usure" الذي

يستعمل في بعض الأحيان للتعبير عن هذه الظاهرة يعتبر غير مناسب، فإذا ما إطلعنا على أي قاموس للّغة الفرنسية، سوف نلاحظ أن المعنى الأول "Usure" يرتبط بإتلاف الشيء نتيجة إستعماله المتواصل، صحيح أنّه في المعنى المجازي يمكن التكلم عن " Usure nerveuse " و" Usure des forces "...إلخ، لكن المعنى الأول هو الذي يبقى في الذاكرة، لتتساءل بيري Perry في النهاية "هل البشر مثل الأشياء، يمكن الإستغناء عنها عندما تصبح غير قابلة للإستعمال؟ وهل يمكن تعويض الأجراء عندما يصبحون غير مفيدين؟

حتى وإن كانت الإجابة بالنفي. فإن الضغط الممارس حاليا على الأجراء، عندما ينتظر المئات من الأفراد فرصة الظفر بمنصب عمل يعيد إلى الذهن المعنى الأول للكلمة "Usure". إذا كيف يمكن في هذه الظروف أن يتعرف الفرد على حالة إنهاكه المهني، في حين أن التأكيد على ذلك قد يعرّضه للطرد من العمل؟ ! لذلك تفضل بيري Perry.A إستعمال عبارة " Epuisement Professionnel" حيث تعرّف القواميس الفرنسية كلمة "Epuisement" بفقدان للقوى الجسمية والذهنية أو نقص قوى الجسم وطاقته الحيوية، غير أن كورتن Corten.PH (2006) يرى أن هذه التسمية تتجه أكثر إلى التركيز على بعد التعب " Fatigue" وإذا كان هذا الأخير موجودا في أغلب الأحيان، فإنّه لا يميز ظاهرة الإحتراق النفسي.

كما أن هناك من يستعمل مصطلح الإنهاك الإنفعالي "Epuisement Emotionnel أو"l'Asséchement Emotionnel" للإشارة إلى الظاهرة. إلاّ أن هذا المفهوم لا يمثل إلا بعدا واحدا من أبعاد الإحتراق النفسي .

ولم يختلف الأمر في الترجمات العربية لهذا المصطلح حيث إختلف الباحثون في إستعماله فتارة يترجم بالإنهاك النفسي وبالاستنفاذ تارة أخرى، وبالإعياء المهني أوالإجهاد المهني، كما ترجمت بالتآكل المهني، فهي كلّها تعابير عن الإرهاق والإستنزاف الذي يميز هذه الظاهرة، وتعدّ كلها ترجمة للعبارات الفرنسية التي تمت

الإشارة إليها أو ترجمة مفهوم Exhaustion باللغة الانجليزية، كما ترجم إلى الإحتراق النفسي الذي يبدو الأقرب، والأكثر دقة للتعبير عن المعنى الأصلي لكلمة Burn Out.

ثانيا: تعريف الإحتراق النفسي إصطلاحا

أخذ هو الآخر عدة تعريفات منذ ظهوره إلى يومنا هذا. عن عبد الله جاد محمود (2005) قد كان فرودنبرجر freudenberger أول من ذكر مصطلح الإحتراق النفسي وأدخله حيز الإستخدام ، إلا أنّه لم يكن بالشامل والدقيق، لأنّه كان يحمل معنى مرادفا للمصطلح الوارد بالقاموس فقد عرفه سنة 1974 بأنه "إفراط الفرد في إستخدام طاقاته، حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته" ص 209.

وقدم تعريفا آخرا يعكس نتائج تطور مصطلح الإحتراق النفسي إعتمد فيه على زملة من الأعراض التي تتضمن الإنهاك والمشاعر السالبة نحو العميل متلقي الخدمة، والإتجاهات السالبة نحو الوظيفة والزملاء، حيث عرّفه حسب ما ورد عن بيلج Bilg.F (2006) بأنّه "حالة من الإستنزاف الإنفعالي والإستنفاذ البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة" ص17.

كما أضاف فرودنبرجر Freudenberger. H (1981) قائمة لتشخيص مستوى الإحتراق تضمنت نفس الأبعاد السابقة والجدير بالذكر حسب زيد البتال (2000) أنّ لإسهامات كريستينا ماسلاش Maslach.C تأثير واضح في دراسة الإحتراق النفسي فقد أضافت الدراسات الأولى التي أجرتها مع باحثين آخرين بجامعة بيركلي شهرة أكثر لهذا المصطلح حيث عرّفته من خلال تناولها لأعراضه سنة (1976) بأنه "إضطراب يتمثّل في التعب الجسمي والإنفعالي الذي يجلب الوحدة المثيرة للأنا لتجعل منه في ديمومة سلبية، وتدني مهم في الإنجاز الشخصي، أثناء تعامله مع المرضى" ص256.

ومن التعريفات ذلك الذي قدمه شرنيس Cherniss.C (1980) وهو أن الإحتراق النفسي "عبارة عن إنسحاب نفسي من العمل كاستجابة للضغوط ويشعر الفرد بأنه لا يستطيع أن يلبي متطلبات وحاجات الآخرين الذين يستفيدون من الخدمات (مرضى، تلاميذ،عملاء) وتظهرأعراض الإحتراق في نقص الدافعية، وفقد الحماس والإثارة والغياب المتكرر وتعاطي المخدرات" ص211.

نلاحظ من هذا التعريف أن شرنيس Chernisse.C وصف الإحتراق النفسي على أنه إستجابة للمثير الذي يتمثل في الضغط وما تلك الأعراض والتغيّرات التي تتعلق بالإتجاهات إلاّ نتائج وآثار لذلك المثير ،عكس ما توصلت إليه باينس Pines وأرونسون Aronson (1988) اللذان يعتبران أن الإحتراق نوع من الضغط، إلاّ أنّه ليس بضغط حاد لكنه تكرار لضغط مزمن في إطار مهني، كما يصيب الأفراد المثاليين الذين يباشرون أعمالهم بدوافع عالية، ويتوقعون أن ما يقومون به من أعمال يعطي معنى لحياتهم .فهو بهذا التعريف قد أضاف وسلّط الضوء على خصائص الشخصية المستهدفة للإحتراق.

وإستمر الإهتمام بتحديد مفهوم الإحتراق حيث ظهرت مساهمة ماسلاش وتلميذتها سوزان جاكسون (1981) حيث كان التعريف المقدم من طرفهما أكثر دقة وتفصيلا إذ عرفتاه على أنه " إحساس الفرد بالإجهاد الإنفعالي وتبلّد المشاعر وإنخفاض الإنجاز الشخصي. ويقصد بالإجهاد الإنفعالي فقْد طاقة الفرد على العمل والأداء والإحساس بزيادة متطلبات العمل بينما يعرّف تبلّد المشاعر بأنه : شعور الفــرد بأنه سلبـــي وصارم، وكذلك إحساسه باختلال حالته المزاجية. أمّا إنخفاض الإنجاز الشخصي فيعرّف بأنه إحساس الفرد بتدني نجاحه، وإعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى". ص315. وأعدّت بعد ذلك قائمة تضم الأبعاد السابقة، ونالت شهرة عالمية واسعة، هذا لأنها تصلح لأغراض التشخيص الإكلينيكي ولأغراض البحث العلمي.

وقد عرفت إناس بيري Agnes Perry (1997) مفهوم الإحتراق النفسي بأنه "عبارة عن إكتئاب أو إحباط مسبب من طرف وضعيات مهنية مضطربة، قد تكون إما راجعة إلى ظروف عمل غير لائقة أو إلى مشاكل علائقية ".

بعد ذلك انتقلت اتجاهات الباحثين نقلة نوعية في البحث في هذا المجال حيث لم يعد مقتصرا على البحث عن الأسباب والنتائج والمظاهر والأعراض إنما إتجه نحو إتجاهات الفرد ورضاه الوظيفي. وهـذا مـا أشارت إليه ماسلاش وليتـر Leiter & Maslash(1997) إذ يصفانه بأنه تغيرات في إتجاهات وسلوكات الفرد نحو العمل، وكذلك تغيرات في حالته البدنية، وتتمثل في الإجهاد الإنفعالي، بل ويصل الأمر إلى إنخفاض إنجازه الشخصي". وهنا يؤكد على وجود مستويات في درجات الإحتراق النفسي وليس كما وصفه البعض على أنه المحصلة النهائية أو المرحلة المأساوية المتطرفة للضغوط المهنية، فهو بهذا ليس عرضا من أعراض الضغط وإنما نوع من أنواعه.

مما سبق نستنتج أنّه كاد يتفق معظم الباحثين على أن مفهوم الإحتراق يشير إلى حالة من الإنهاك أو الإستنزاف البدني والإنفعالي، نتيجة التعرض المستمر لضغوط تفوق قدرات الفرد وطاقته على مواجهتها. كما نلاحظ بدايات البحث في هذا المجال ركّزت على مظاهر وأعراض الإحتراق النفسي وذلك محاولة لوصفه. فيما بعد إتجهت الدراسات للبحث عن الأسباب المتعلقة ببيئة العمل حيث أجمع الباحثون على أنّ الإحتراق يأخذ مصدره من محيط العمل، لكن منذ 30 سنة تغيرت ظروف الحياة والعمل فتغيرت المعطيات والمفاهيم والأولويات إلاّ أنّ هذه الظاهرة وجدت لنفسها مكانا في هذا الزمن، وإنفجرت بأشكال عديدة، بين العوامل التنظيمية والعلائقية والشخصية.

ولا تزال البحوث إلى يومنا هذا متواصلة وجارية، إلا أنها بالرغم من تقدّمها في محاولة الكشف عن سياقاته لا تزال اليوم تفتقد إلى نظرية حقيقية له، وأن كل ما

تقدّم من بحوث يرجع إلى ميادين علم النفس وتشعباته، والتطورات الحالية تحاول حسب أكسل هوفمان Hoffman.A (2005) البحث والإجابة عن السؤال: " لماذا يعاني الفرد من العمل؟ أي تأخذ إتجاه البحث الباثوجيني Pathogenique أي البحث عن العامل المرضي. هذا الإتجاه الذي يفرض سؤالا معاكسا أي البحث عن العامل المشفي وهو لماذا لا يستغل الأفراد إيجابيات عملهم؟ وهذا ما يلزم بإعادة النظر لما يعنيه العمل للأفراد أي البحث في إتجاهاتهم ورضاهم الوظيفي. وتماشيا مع مقتضيات الدراسة الحالية فإننا سنعتمد تعريف كل من ماسلاش وجاكسون (1981) باعتباره التعريف الأكثر دقة، ومحددا لجميع أبعاد الإحتراق النفسي كما أننا سنستخدم المقياس الذي قدمتاه لهذا الغرض.

إن كثرة ماورد من تعريفات، ما هو إلا إنعكاس لما لهذا المصطلح من غموض، ويبدو من الضروري محاولة تمييز مفهوم الإحتراق النفسي عن بعض المفاهيم القريبة منه، والتي تستخدم عن خطأ للإشارة إليه، سنتعرض إلى بعضها فيما يلي:

3- علاقة الإحتراق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى:

للإحتراق النفسي مجموعة من الأعراض التي يستدل منها على حدوثه، والتي تميّزه عن غيره من المصطلحات التي طالما وقع الخلط والإلتباس بين أعراضها نذكر منها: الملل والضجر، الضغط النفسي، الإجهاد النفسي، التعب العصبي، القلق النفسي، الإكتئاب وكاروشي karoshi.

3-1- الملل والضجر:

يرى كافري و بيناز kafri.D & Pines.A(1981) "أن الاحتراق النفسي يتطابق مع الملل والضجر وتكمن الفروق بين المصطلحين في أن الاحتراق يشير إلى الانعكاس النفسي لضغوط العمل في المهن الإنسانية، ويظهر الضجر إستجابة لضغوط العمل في المهن الأخرى" ص 478. إلاّ أنّ هذا الفرق ليس بالجوهري فلم

يعد الإحتراق النفسي اليوم مقتصرا على مهن المساعدة فقط، فقد أثبتت عدة دراسات أنه إمتد إلى مهن أخرى، كما أن الملل والضجر يمثلان إحدى مؤشراته، كما يمكن إعتبارهما من الأعراض المصاحبة له.

3-2 الضغط النفسي:

عن جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافي (1995) "أن الضغط النفسي والإحتراق النفسي كلاهما يعبّر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني، لكن يختلف الإحتراق عن الضغط، فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت، ويشعر كما لو كان محترقا نفسيا، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور فقد يكون الضغط داخليا أو خارجيا، وقد يكون طويلا أو قصيرا وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد، ويؤدي إلى إنهيار في أداء وظائفه، أما الإحتراق النفسي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية، وبمصادر وعوامل أخرى. وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سببا في الإحتراق النفسي إذا ما إستمر ولم يستطع الفرد التغلب عليه" ص 3749.

نلاحظ أن الباحث وضع علاقة سببية بين الضغط النفسي والإحتراق النفسي، كما لمّح إلى علاقة شرطية فلا يوجد إحتراق في غياب شروط معينة من الضغط النفسي والتي تتمثل في أنها ضغوط مستمرة، وغير محتملة من طرف الفرد، وبهذا يكون الإحتراق النفسي نتيجة و أثرا من آثار ونتائج الضغوط.

3-3- الإجهاد الإنفعالي:

يعرف الإجهاد حسب جابر عبد الحميد و علاء الدين كفافي (1995) "هو عبارة عن عبء إنفعالي زائد، ناتج عن تعرض الفرد لمطالب زائدة، فتؤدي إلى الإنهاك البدني والنفسي، لذا فهو يمثل أحد مكونات الإحتراق النفسي، كما يعتبر عرضا من أعراضه العديدة" ص3747. ويمكن أن نعتبر الضغط سابقا على الإجهاد النفسي

كما أن الإجهاد يشكل ضغطا أيضا، فهي علاقة دائرية، قد لا تكون لها نهاية بين الضغوط النفسية والإجهاد النفسي.

3-4- التعب العصبي:

لقد تعدّدت تعاريف التعب العصبي من قبل عدة باحثين وأخصائيين حيث يعرّفه إدوارد سبنسر كولز (1977) على أنه " إستنفاذ الطاقة العصبية وليس مجرد شعور صاحبه أن جسمه متعب، وتظهر حالة التعب في الخلايا العصبية في صورة إضطرابات نفسية بدنية معينة" ص 66.

من خلال هذا التعريف يمكننا تمييز التعب العصبي عن الإحتراق النفسي في كون التعب العصبي يظهر في كل مجالات حياة الفرد، لأنه يصيب الخلايا العصبية في حين يظهر الإحتراق أساسا في العمل يعني أن أعراضه تزول بالإبتعاد عن العمل. كما لا يعاني الأشخاص المحترقون نفسيا أمراضا سيكولوجية كالأشخاص المصابين بالتعب العصبي.

3-5- القلق النفسي:

يعرف جابر عبد الحميد و علاء الدين كفافي (1995) القلق بأنه " عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنّها عدائية" ص320 وقد تلتبس مظاهر القلق بمظاهر الإحتراق النفسي كفقدان الإهتمام بالآخرين، والشك في قيمة الحياة، والعلاقات الإجتماعية، إلا أن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الإحتراق النفسي، فهو مرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني ويكون الفرد في مرحلة الرشد.

وممـــا سبق يمكن القول أن الضغوط النفسية والإجهاد النفسي، والقلق النفسي في علاقتهم بالإحتراق النفسي يمثلان حلقة دائرية أي علاقة سبب ونتيجة.

3-6- **الإكتئاب:**

حاولت ناتاشا لابريز Natacha.L (2007) أن تبين وتوضح التشخيص التفريقي بين الإحتراق النفسي والإكتئاب أين بيّنت وجه التشابه والإختلاف بينهما وحاولنا نحن من خلاله تلخيصها في الجدول رقم (01). وتضيف أن الإكتئاب والإحتراق النفسي يرتبطان في بعدين هما الإجهاد الإنفعالي وتبلّد المشاعر تجاه الآخرين. كما ترجع في بعض الحالات إلى الإرتباط المشترك ببعض العوامل المسببة كالضغط المزمن مثلا، كما أن العصابية والإنفعالية السلبية هما بعدان منبئان بتطور الأعراض الإكتئابية.

جدول رقم(01):التشخيص التفريقي بين الإحتراق النفسي والإكتئاب

الإكتئـــــاب	الإحتراق النفســــــي
- أسباب الاكتئاب متعددة العوامل، وغالبا غير معروفة عند العميل، إلا في حالة الاكتئاب الارتكاسي أين تظهر عوامل مفجرة. - بالابتعاد عن العمل لا تزول أعراض الاكتئاب ولا يبدي المصاب ارتياحا. - مزاج مكتئب. - غياب المتعة والسرور. - فقدان أو زيادة في الوزن بشكل كبير. - مشاكل في النوم (الاستيقاظ المبكر). - أفكار انتحارية.	- الاحتراق النفسي يأتي بعد تعرض الفرد لضغوط مستمرة، ولفترة طويلة من سنة إلى 05 سنوات ويرجع أساسا لظروف العمل وتنظيمه. - بالابتعاد عن العمل تختفي أعراض الاحتراق النفسي ويبدي المصاب ارتياحا. - عدوانية، غضب. - ضعف المتعة والسرور. - فقدان او زيادة في الوزن بشكل طفيف. - مشاكل النوم (صعوبة الدخول في النوم). - عدم وجود أفكار انتحارية.

المرجع: ناتاشا لابريز Natacha.L (2007)

3-7- le karoshi:

تعرف كليمونتين فاكلين فيلمينى Villeminy .CV (2007) الكاروتشي على أنّه مصطلح ياباني يعني الموت من كثرة العمل وهو كلمة تجزأ إلى جزأين KARO وتعني الموت SHI وتعني التعب في العمل، والذي يمكن أن يكون شكلا من أقصى درجات الإحتراق النفسي. سنة 1988 أعتبرالكاروتشي KAROSHI كمرض مهني أين قام مجموعة من المحامين بتأسيس مجلس وطني للدفاع عن ضحايا الكاروتشي "KAROSHI" ووصفت UNATA (1989) الكاروتشي KAROSHI على أنه مفهوم طبي إجتماعي أي أن الموت من العمل أو عدم القدرة على العمل ترجع أساسا لأمراض قلبية ووعائية (جلطات دماغية، أزمات قلبية، ضعف قلبي حاد) الذي يمكن للعمل الشاق وضغوط العمل أن يزيد من تفاقم حالتها. كما لم يثبت نهائيا أن كثرة العمل يمكنها أن تكون سبب الموت المفاجئ. وتحقيق UCHIYAM سمح لنا بمعرفة العلاقة بين الأمراض القلبية الوعائية، وضغط العمل أين وجدت إرتباطا دالا موجبا بينهما، كما لم تجد أي إرتباط دال بين الأمراض القلبية الوعائية وساعات العمل (الحجم الساعي).

ومن هنا نستنتج أن الإختلاف بين الإحتراق النفسي و KAROSHI يعود للأسباب فالكاروشي عضوي المنشأ إذ يرجع لأسباب عضوية كمرض القلب في حين أنّ مرض القلب قد يكون نتيجة لضغط العمل أو الإحتراق النفسي. مما سبق نستخلص أن للإحتراق النفسي عدة تداخلات وعلاقات مع مصطلحات أخرى وهذا لا يمنع بأنه ينفرد بجدول عيادي خاص به، يمكننا من تشخيصه لعل أول خطوة من هذا التشخيص تكمن في التعرف على أهم مؤشراته وهذا ما سنحاول عرضه في العنصر الموالي.

4- مؤشرات الإحتراق النفسي:

عن علي عسكر (2003) تشير باربرا براهام Barbara.B بأن هناك أربعة مؤشرات أولى ينبغي أن تؤخذ بعين الإعتبار، كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق النفسي وهي:

4-1- الإنشغال الدائم Busyness :

والإستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع الفرد في شراك الإنشغال الدائم فإنه يضحي بالحاضر. وهذا يعني أن وجوده في إجتماع أو مقابلة يكون جسديا وليس ذهنيا، وعادة في مثل هذه الحالة، ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية، دون أي إتصال عاطفي مع الآخرين، حيث أن الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان والإهتمام لما بين يديه.

4-2- العيش حسب قاعدة " يجب وينبغي":

تصبح قاعدة يجب وينبغي هي السائدة في حياة الفرد الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنّه الآخرون، ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه، وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد ذلك ليس بالأمر الهين عليه.

4-3- تأجيل الأمور السارة والأنشطة الإجتماعية:

وذلك من خلال الإقتناع الذاتي بأن هناك وقتا لمثل هذه الأنشطة ولكن "فيما بعد" لن يأتي أبدا، ويصبح التأجيل هو القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.

4-4- فقدان الرؤية أو المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهما وعاجلا:

وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد عند إتخاذ القرارات، ويرتبط ذلك بما يعرف في الغرب بالشخص المدمن على العمل (Work Alcoholic) وتشير التسمية إلى الفرد الذي أصبح العمل الجزء الأساسي في حياته، بصورة تخل بالتوازن المطلوب لتفادي المشكلات البدنية والإنفعالية التي تصاحب مثل هذا الخلل. في حين عن جرادي التيجاني (2006) حاول Dion (1992) وضع قائمة تلخّص مؤشرات الإحتراق النفسي من خلال الأبعاد التالية:

أولا: على أساس مستوى الشعور:

عدم الرضا / سرعة الإنفعال / التصلب على مستوى الجسد / أرق / قرحة / آلام الظهر / صداع.

ثانيا: على مستوى الحياة الشخصية:

إفراط الكحول / إفراط في الأدوية / مشاكل في الحياة الزوجية (زوج / زوجة) / مشاكل عائلية.

ثالثا: على مستوى العلاقات:

إنسحاب / جنون عظمة / التنازل /

رابعا: على مستوى العمل:

غياب الروح المعنوية / ضعف الإنجاز.

من خلال ما سبق نستخلص أن للإحتراق النفسي عدة مؤشرات، متعددة الأبعاد شخصية وإجتماعية، نفسية وعضوية، سلوكية وإنفعالية، إلاّ أنّ هذه المؤشرات غير كافية للجزم بأن الفرد محترق نفسيا لأنّها غالبا ما تكون في البداية، ويمكن أن تكون مصاحبة لإضطرابات أخرى لذا يجب علينا إبراز أعراض الإحتراق كخطوة مهمة في تشخيصه وتفريقه عن أي إضطراب آخر، وهذا ما سنتعرف عليه في العنصر اللاحق.

5- أعراض الإحتراق النفسي:

للإحتراق النفسي مجموعة من الأعراض التي تميّزه عن غيره من الظواهر، وقد قام بعض الباحثين بتصنيف هذه الأعراض من بينهم CHerniss.C (1980) الذي قدم قائمة تمثل أعراض الإحتراق النفسي وتضم: مقاومة الذهاب للعمل يوميا، الشعور بالفشل، الغضب، الإستياء، اللامبالاة، السلبية، العزلة والإنسحاب، الشعور بالإنهاك طوال اليوم، تعب كبير بعد العمل، نقص المشاعر الإيجابية نحو العملاء وعدم الإهتمام بهم، نمطية التعامل، ضعف التركيز، اللوم والسخرية، إضطرابات النوم، تجنب المناقشات الفنية مع الزملاء، تعاطي المهدئات، التعرض لحالات البرد والأنفلونزا، صداع، مقاومة التغيير، الوساوس القهرية، مشاكل عائلية وشرود الذهن. في حين عن كريستون جولفيك Guillevic.C (1991) إختصرها كل من Kafry.D. Aronson.R , Pines.A (1981) في أربعة أعراض تتمثل في تعب إنفعالي (جسدي وعقلي)، نقص الحماس في العمل وفي الحياة العامة، إنخفاض تقدير الذات وإنكار الحياة الشخصية باعتبار أن تناذر الإحتراق النفسي هو استجابة لضغط.

عن زيد محمد التبال (2000) انتهى إلى تصنيفها فيمين وسنتارو Filian & Santaro (1983) إلى ثلاث فئات هي: أعراض إنفعالية، أعراض سلوكية وأعراض عضوية. أمّا دونهام Dunham(1983) فأكّد وجود خمسة أعراض يتكرر

حدوثها هي: الشعور بالإجهاد والإستنفاذ، الإحباط، النوم المتقطع، الإنعزال عن الموظفين الآخرين والصداع الناجم عن التوتر.

وتلخص ماسلاش Maslach.C (1983) من خلال دراستها على ظاهرة الإحتراق النفسي في المجالات النفسية بأن السبب الرئيسي للإحتراق النفسي هو معوقات العمل والتي تؤدي إلى إنخفاض الطاقة، نقص المثالية، الإجهاد الجسمي والعضلي والإنفعالي، الشعور بالعجز واليأس، مفهوم سلبي للذات إنخفاض الروح المعنوية، الإتجاهات السالبة نحو العمل والحياة والآخرين. وعن زيد محمد البتال (2000) فقد أعاد تصنيفها كاهيل Kahill (1988) إلى خمس فئات رئيسية هي: أعراض عضوية، أعراض إنفعالية، أعراض متعلقة بالعلاقات الشخصية وأعراض مرتبطة بالمواقف والمعتقدات.

يبدو من خلال ما ورد من تصنيفات للأعراض أن ظاهرة الإحتراق النفسي ظاهرة معقّدة، لما تضمه من أبعاد تتمثل في أبعاد تشمل عناصرا وأعراضا سلوكية، جسدية عضوية، وعلائقية إلى جانب عناصر أخرى، ترتبط باتجاهات الفرد وتصوراته، وعليه أعراض الإحتراق النفسي متنوعة وعديدة، وليس بالضرورة أن تتواجد كل الأعراض لأن يكون تشخيصها إيجابيا إنّما من الضروري وجود أعراض من أبعاد مختلفة تشكل فيما بينها زملة.

عن جرادي التيجاني (2006) حاول جيليان وجيمس Gilliland & James (1997) جمعها في الجدول رقم(2) في الصفحة الموالية والذي إعتبره الباحثون غير شامل وملم بكل الأعراض وأنّه من غير الممكن أن يظهر كل من عمال الخدمات والمصالح البشرية كل الأعراض، لكن من الممكن جدا للملاحظة المتيقظة التعرّف على العلامات وتحديد التغيّرات التي طرأت على المهني في غياب أو حضور هذه الأعراض.

جدول رقم(02):أعراض الإحتراق النفسي

السلوكية	الجسدية	العلائقية	الموقفية
- انخفاض في كمية و فعالية العمل - الإفراط في استعمال الكحول و المواد المخدرة - التغيب - زيادة سلوك الخطر - ازدياد المداواة - مراقبة الساعة - الشكوى(التذمر) - تغيير أو مغادرة العمل - العجز على مواجهة أدنى المشاكل - نقص الإبداع - فقدان اللذة - فقدان التحكم - التأخر - الخوف من العمل - التأرجح بين الطرفين: الإفراط في التجند او الانسحاب - استجابة آلية - قابلية للحوادث - تغيير(في) أو الانقطاع عن الانتماء الديني -محاولة الانتحار	- تعب مزمن - زكام و إصابات جرثومية - إصابة الأعضاء الضعيفة - عدكم التنسيق - صداع - قرحة معدية - أرق، كوابيس، نوم مفرط - اضطرابات معدية وعائية - لزمات الوجه - توتر عضلي - إدمان الكحول أوالمخدرات - زيادة استعمال التبغ و القهوة - سوء التغذية أو الإفراط فيها - حركية زائدة - زيادة في الوزن أو نقصه بصفة مفاجئة - ضغط دموي مرتفع،ربو، مرض السكري،...الخ - إضرار ناجمة عن سلوك الخطر - زيادة التوتر ما قبل الحيض	- الانسحاب من الأسرة. - عدم نضج التفاعلات. - إخفاء المذكرة. - الريبة تجاه الآخرين. - التقليل من أهمية الغير. - عدم فصل المهنة عن الحياة الاجتماعية. - الوحدة. - فقدان المصداقية. - فقدان القدرة على الحديث حتى مع الزبائن. - علاقات لا شخصية. - التحول من التفتح والتقبل إلى الانطواء والإنكار. - العجز على مواجهة أدنى المشاكل العلائقية. - زيادة التعبير عن السخط والشك وعدم الثقة.	- الاكتئاب. - الشعور بالفراغ. - المرور من القدرة على فعل كل شيء إلى عدم الكفاءة. - التهكم. - جنون العظمة. - القهرية والهجاس. - عدم الرأفة والتعاطف. - الشعور بالذنب. - الانزعاج (الضجر). - العجز. - الأحاسيس والأفكار المرعبة والمشلة. - النمطية. - اللاشخصية. - التشاؤم. - العظمة. - مزاج سيء خصوصا تجاه الزبائن. - عدم الثقة بالإدارة المراقبين ولا حتى في زملاء العمل. - مواقف انتقاديه مفرطة تجاه المؤسسة وزملاء العمل. - الشرود. - الإحساس بعدم الكفاية بالدونية وعدم الكفاءة. - نقد الذات. - تأرجح سريع للمزاج. - فقدان الثقة، المعنى، والغرض.

المصدر: جيليان و جايميس (Gillad et James . 1997)

نقلا عن جرادي التيجاني(2006)

بعد إستعراضنا لمؤشرات الإحتراق النفسي والأعراض بقي لنا وكآخر خطوة للتشخيص معرفة مستوى ودرجة الإحتراق لدى الفرد، وسنتعرف على ذلك من خلال عرض أهم مراحله.

6- مراحل حدوث الإحتراق النفسي:

الإحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة، ولكنه يمرّ بعدد من المراحل حتى يصل الفرد إلى ذروة المعاناة بالإحتراق النفسي وعن نشوة كرم عمار (2007) أشارت Everly (1985) أن المناخ البيروقراطي في المنظمة وزيادة الحمل الوظيفي يعتبر من أكثر المصادر مساهمة في نشوء الحالة، ولا يصل الفرد إليه بشكل مفاجئ بل عبر مراحل ثلاث هي:

-المرحلة الأولى: الإستثارة

وهـــي المرحلة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي Stress Arousal الذي يعايشه الفرد في عمله، وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الإنفعال، القلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي، الأرق، صرير الأسنان أو إصطكاكهم بشكل ضاغط "Bruxim" أثناء النوم، النسيان، الصعوبة في التركيز، الصداع، ضربات القلب غير عادية.

-المرحلة الثانية: التوفير

وهـــي مرحلة الحفاظ على الطاقة Energie Conservation وتشمل إستجابات سلوكية مثل إنخفاض الرغبة الجنسية، التأخير عن الدوام، تأجيل الأمور، الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع، التأخير في إنجاز المهام، زيادة إستهلاك المشروبات المخدرة، لامبالاة، إنسحاب إجتماعي، السخرية والشك والشعور بالتعب في الصباح.

-المرحلة الثالثة: مرحلة الإستنزاف

يطلق عليها مرحلة الإنهاك Exhaustion والتي ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل: الإكتئاب المتواصل، إضطرابات في المعدة، تعب جسمي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في إنسحاب نهائي من المجتمع وهجر الأصدقاء وربما العائلة. وبقي أن نشير أنه ليس بالضرورة وجود جميع الأعراض من هذه المراحل للحكم بوجود إحتراق نفسي، بل وجد أن ظهور عرضين في كل مرحلة يمكن أخذها كمؤشر أن الفرد بمرحلة معينة من مراحل الإحتراق النفسي.

في حين عن وفاء عبد الجواد (1994) يرى ماتسون وايفانسفيك (1987) أن ظاهرة الإحتراق النفسي تتضمن المراحل الأربعة التالية:

- المرحلة الأولى: مرحلة الإستغراق (الشمول) Involvement

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا وتشمل حالة من الإستثارة والسرور، وعندما يحدث عدم إتساق بين ما هو متوقع عن العمل وبين ما يحدث فعليا، فإن هذا يؤدي إلى الإحتراق النفسي.

- المرحلة الثانية: مرحلة الكساد Stagnations.

وفيها ينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجيا وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، وتنخفض الإستثارة التي كانت في المرحلة الأولى من العمل إلى مظاهر الحياة الأخرى مثل الإتصالات الإجتماعية والهوايات، وممارسة أنشطة معينة لشغل أوقات الفراغ.

- المرحلة الثالثة: مرحلة الإنفصال Detachement.

وفيها يدرك الفرد ما يحدث، ويبدأ بالإنسحاب النفسي، ويرتفع لديه بذلك الإجهاد الذهني، ويصل الفرد فيها إلى الإنهاك المزمن وإعتلال الصحة البدنية والنفسية.

-المرحلة الرابعة: مرحلة الاتصال Jureture

وتعتبر هذه المرحلة، أقصى مرحلة في سلسلة الإحتراق النفسي. وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية والسلوكية سوءاً وخطراً حيث يختلّ تفكير الفرد نتيجة إرتياب وشكوك الذات ويصل بذلك إلى مرحلة التدمير، ويصبح في تفكير مستمر لترك العمل أو حتى التفكير في الإنتحار.

نلاحظ مما تقدم من مراحل أنّها مجموعة من تفاعلات أبعاد الإحتراق النفسي مع بعضها، بحيث يتباين هذا التفاعل من مرحلة لأخرى ليحدد بذلك درجة الإحتراق النفسي للفرد، لذلك فإنّه من الضروري توضيح هذا التفاعل والعلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي.

7- العلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي:

لاحظنا مما سبق من تعريفات للإحتراق النفسي أنها لا تخلو من الإنهاك الإنفعالي، فهو بهذا يعتبر البعد المركزي للإحتراق النفسي. لا يستطيع الفرد التعرف على حالته وإحتراقه النفسي إلا بالرجوع إلى تجارب الإنهاك الإنفعالي لديه،
وعن عبد الحميد عشوي (2008) يرى شيرون Shiron (1989) أن العديد من الباحثين يرون بأنّ البعدين الآخرين غير ضروريين كمظهرين للعرض.
في حين ترى ماسلاش Maslach.C (1996) بأن إعتبار بُعد الإنهاك الإنفعالي أهم بُعد في الإحتراق النفسي لا يعني بأنّه كافٍ وحده في وصف أعراض الظاهرة. كما تضيف أن الإنهاك ليس بالتجربة العابرة بل يؤدي بالفرد إلى أخذ مسافة إنفعالية ومعرفية عن العمل الذي يقوم به.

ويعتبر تبلّد المشاعر أو الإبتعاد عن العمل كرد فعل سريع للإنهاك، أما علاقة عدم الفعالية أو نقص الشعور بالإنجاز مع البعدين الآخرين لعرض الإحتراق النفسي، فتعدّ الأكثر تعقيدا، ففي بعض الأحيان يظهر بأنها امتداد – على نحو ما-

للإنهاك الإنفعالي أو تبلد الشخصية أو لهما معا. إذ أن وضعية العمل التي تتصف بأزمات الطلبات المرتفعة تؤدي مع مرور الوقت إلى الإنهاك أو تبلّد المشاعر والتي تعمل بدورها أيضا على طمس الشعور بالفعالية، كما أنّه من الصعب التمتع بالإنجاز عندما يكون الفرد منهكا أو عندما يكون متبلّدا.

وعــن ماسلاش Maslach.C (1997) يرى ليتر Leiter.M.P (1993) فيما يتعلق بالميادين الأخرى، فيظهر أن عدم الفعالية تتطور بالتوازي مع البعدين الآخرين عوضا عن تتابعها، حيث نقص الشعور بالإنجاز يظهر بوضوح أكبر نتيجة لنقص الموارد، في حين نجد الإنهاك وإتخاذ المسافة عن العمل يظهران نتيجة إرتفاع العبء والصراعات الإجتماعية في العمل.

وتجدر الإشارة هنا، أنه منذ بداية تحديد الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي ظهرت عدة نماذج تفسيرية لتطور أعراض هذه الأبعاد وقد بيّن عبد الحميد عشوي (2008) بعضا من هذه النماذج منها النموذج المرحلي (the Phase Model) الذي يقترح أنّ كل بعد من هذه الأبعاد الثلاثة يمكن تصنيفه إلى درجة عالية أو منخفضة، بحيث إحتمال الجمع بينهما ينتج عنه ثمانية أنماط أو مراحل للإحتراق النفسي. كما يقترح أن تبلد المشاعر (Depersonalsation) أو الإبتعاد عن العمل. تعتبر المرحلة الأولى للإحتراق النفسي، يتبعها الشعور بعدم الفعالية (Inefficacy).

وفي الأخير تأتي مرحلة الإنهاك الإنفعالي، الخيار الآخر لهذا النموذج يقترح بأن الأبعاد المختلفة تتطور في نفس الوقت لكن بشكل منفصل وهكذا ينتج عنها ثمانية مراحل، كما يرى هذا النموذج أن تطور هذه الأعراض من المستوى المنخفض إلى المستوى المرتفع للإحتراق يرتبط بتدهور مؤشرات العمل والصحة النفسية للأفراد.

ويفترض النموذج الآخر لماسلاش وليتر Maslachc et Leiter. (1997) أنّ تطور الأبعاد الثلاثة يتم في فترات متتالية عبر الزمن، بحيث بروز أحد الأبعاد ينبئ

بتطور أعراض البعد الآخر، وحسب هذا النموذج يظهر أولا الإنهاك الإنفعالي الذي يؤدي إلى تطور أعراض الإبتعاد عن العمل، التي تؤدي بدورها إلى عدم الفعالية.

إن إختلاف مراحل الإحتراق النفسي والتفاعلات المستمرة بين أبعاده لاسيم ا مستوياته التي تارة منخفضة وتارة أخرى مرتفعة تقودنا بضرورة طرح سؤال بمنتهى الأهمية وهو لماذا يتعرض الأفراد للإحتراق النفسي في عملهم؟ إنّ الإجابة على هذا السؤال تمكّننا من وضع التدابير اللازمة لمواجهته والوقاية منه. ومن أهم الخطوات التي تساعدنا على الإجابة على هذا السؤال هو محاولة حصر أسبابه والعوامل المشجعة في ظهوره، وهذا ما سندرجه في العنصر الموالي.

8- أسباب الإحتراق النفسي:

تشير البحوث والدراسات النفسية لمصادر الإحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية كالأطباء، والممرضين، المعلمين، رجال الشرطة، وكذا المساعدين من أفراد العائلة، المقربون، أصدقاء، رجال دين، جيران، أن أسباب الإحتراق النفسي تتدرج حسب السمادوني (1995) ضمن مجموعتين من المصادر الضاغطة هما:

*** المجموعة الأولى:**

وتتمثل في المصادر الخارجية أو المهنية التي تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها.

*** المجموعة الثانية:**

وهي المصادر الداخلية أو الشخصية، والتي تتعلق بالخصائص الشخصية والنفسية للقائمين بالدور (البروفيل الشخصي).

8-1- الأسباب الخارجية:

1- العوامل ذات الطابع التنظيمي:

تعزو ماسلاش وليتر Maslach.C et Leiter.MP (1997) أسباب الإحتراق النفسي إلى مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الإحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي:

*** ضغط العمل أو زيادة العبء الوظيفي:**

يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة محاطة به، وعليه إنجازها في مدة قصيرة جدا، ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة، وتصنف زيادة العبء إلى نوعين هما: زيادة كمية وتتمثل في إدراك الفرد بأن المطلوب منه أكبر من طاقته وأخرى زيادة نوعية تتعلق بقدرة ومهارة الفرد للتعامل مع المهام المطلوبة منه.

*** محدودية صلاحيات العمل:**

إن إحدى المؤشرات التي تؤدي إلى الإحتراق النفسي، هو عدم وجود صلاحيات لإتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، وتأتي هذه الوضعية من خلال، وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف وإتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.

*** قلة التعزيز الإيجابي:**

عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا من العمل، وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أومعنوي، ذلك يكون مؤشرا آخرا عن المعاناة والإحتراق الذي يعيشه الموظف.

*** إنعدام الإجتماعية:**

يحتاج الموظف أحيانا إلى مشاركة الآخرين في بعض الهموم والأفراح والتنفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة إجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحسابات داخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

*** عدم الإنصاف والعدل:**

يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل يرجع لرداءة الأجهزة، وضعف الإمكانيات، ومحدودية البرامج، مع ذلك يتحمل مسؤولية القصور.

*** صراع القيم:**

يكون الموظف أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل، القيام بشيء ما والإضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه. وهنا يمكن أن نقدم مثالا عن رجل الأمن عندما يضطر إلى حجز سلعة بائع طرقات، في حين أنّه يعرف أنها تمثل مصدر رزقه وقوت أطفاله أو غير ذلك من الظروف والملابسات.

فيما ذهب علي عسكر (2000) إلى استعراض العوامل المهنية المسببة للإحتراق النفسي وحصرها في:

*** صراع وتعارض الدورRole Conflict .**

يحدث هذا الصراع عندما يكون هناك أكثر من مطلب وعلى الفرد الإستجابة لأحدها تصعب عليه الإستجابة لآخر.

*** غموض الدور:**

ويتمثل في عدم وضوح المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد حيث أشارت العديد من البحوث عن إرتباط غموض الدور بانخفاض الرضا الوظيفي، والرغبة في ترك العمل مع توتر في مكان العمل وإنخفاض الثقة بالنفس.

*** طبيعة العمل Nature of the job:**

وجد أن الأعمال التي تتضمن مسؤولية تقديم المساعدة لمن هم بحاجة إليها مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال المكتسبة. ونفس الشيء بالنسبة للعمل الذي يتطلب أخذ القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لإتخاذ القرارات.

*** المسؤولية عن الآخرين Responsibility for others:**

تحمل المسؤولية في ثناياها درجة من الضغط النفسي، ويزيد العبء، إذا كانت تلك المسؤولية عن الناس مقارنة بالمسؤولية عن أجهزة أو أدوات.

*** البيئة المادية Physical Environement:**

تشمل البيئة المادية للعمل عناصر مثل: الحرارة، الإضاءة، الضوضاء، وتصميم مكان العمل، لأن الغرض من إستخدام المكان يحدد العناصر التي ينبغي توفرها لتسهيل الأداء على مستخدم المكان.

يمكننا إستنتاج أنّ الإحتراق النفسي الراجع لمصدر خارجي يحدث عندما لا يكون هناك توافق بين البيئة التنظيمية للعمل والفرد (العامل) الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الإحتراق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله، وعليه فإنّ جذور وأساس الإحتراق النفسي في هذه الحالة يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الإقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل.

ويرجع البحث في هذا المجال منذ إكتشاف هذا المفهوم وبالرغم من التطور الإجتماعي والإقتصادي للمجتمعات إلاّ أنّه لا يزال محطة بحث بل وأصبح مرضا عصريا شائعا فما مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محمّلا بتناقضات إجتماعية وضغوط نفسية، فقد أصبح هذا المفهوم يرتبط بأمراض الحضارة التي تصيب الكثيرين من خلال الأزمات المجتمعية العديدة، لذلك إتجهت الدراسات للبحث عن مصادر أخرى قد تكون مسؤولة عن هذه الظاهرة والتي تتمثل في المصادر والأسباب الداخلية.

8-2- الأسباب الداخلية:

ونقصد بها العوامل الفردية أي خصائص الشخصية المؤدية إلى تناذر الإحتراق النفسي وتطور مساره. عن جرادي التيجاني (2006) لخصتها غوتي Gautier.l (2003) فيما يلي:

*** إنكار خطير للذات Abnegation Dangereuse:**

الإيثار Altruisme والتضحية بالنفس إلى جانب (أنا) يتميز بالصلابة، يؤدي بالإنسان إلى تجاوز حدود الذات وإلى مقاومة العبء أو إنكار التعب ورفض فكرة المرض. كما جاء عن فرودنبرجر Freudenberger (1974) ما كان في السابق بنية مليئة بالحياة لم يعد إلا بنية خاوية...قد لا تزال البنية الظاهرية سليمة، لكن إذا ما حاولتم المغامرة إلى الداخل...فسيدهشكم حجم الإقفرار الموجود فيها.

*** الشخصية الاستقلالية:**

يعرف علي عسكر (2000) الشخصية الإستقلالية على أنها تعوّد الفرد على إتخاذ القرارات بنفسه يؤدي به إلى صعوبة التفويض فيصبح معرضا لمواقف مولّدة لتوترات فكرية وعلائقية معتبرة. حاول الباحث هنا مقارنة هذه الشخصية

بخصائص الشخصية المستهدفة للإصابة بتناذر الإحتراق النفسي حيث وجد عدة خصائص متشابهة وتتمثل هذه الصفات في:

القيام بأكثر من عمل في وقت واحد/ السباق ضد الوقت/ شخصية عدوانية / درجة عالية من الدافعية / درجة عالية من روح المنافسة / النظر للحياة كميدان منافسة حتى خلال مزاولته للأنشطة الترويجية / رغبة عالية في الإنجاز، وإن كان في بعض الأحيان بدون أهداف محددة / عدم إظهار إهتمام بالبعد الجمالي للبيئة المحيطة به / يعتقد بقوة بالشعار القائل: " إذا أردت إنجاز عمل بصورة جيدة فقم به بنفسك" / يدفع الآخرين للإسراع في حديثهم / يحاول تحويل دفة الحديث بينه وبين الآخرين تجاه وجهة نظره أو إهتمامه / ضيق الصدر أو قليل الإحتمال.

وفي البحوث التي قام بها حمدي ياسين وآخرون (1999) وجدوا أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للإحتراق النفسي هي الأكثر مثالية وإلتزاما بمهمتها، حيث أيّدت هذه الدراسات والبحوث فرودنبرجر freudenberger.H (1974) الذي أكّد أن المخلصين والملتزمين هم أكثر عرضة للإحتراق وكذلك الذين لهم رغبة قوية بأن يقبلوا من قبل الزبائن أو العملاء ذوو قابلية للإصابة بالحالة.

ومن بين الأسباب الداخلية للإحتراق النفسي خلص حمدي ياسين وآخرون (1999) إلى:

– مدى واقعية الفرد في توقعاته أو آماله، زيادة عدم الواقعية تحمل في طياتها مخاطر الوهم والإحتراق.

– مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل، زيادة حصر الإهتمام بالعمل تزيد من إحتمال الإحتراق.

– الأهداف المهنية حيث وجد أن المصلحين الإجتماعيين الراغبين في إحداث تغيرات إجتماعية عن طريق أعمالهم هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.

– مهارات التكيف العامة.

– درجة تقييم الفرد لنفسه.

– الوعي والتبصر بمشكلة الإحتراق النفسي.

*** التقدير المعرفي للضغط:**

عــن نشوة كرم عمار (2007) قد ركز لازاروس Lazarus.S (1960) في كتابه الضغط النفسي وعملية التكيف "بأنّه كلّما كان إدراك الفرد لذاته كانت درجة قدرته على التحكم في الموقف عالية، وكانت درجة تعرضه للضغوط قليلة والعكس صحيح.

*** سلوك النمط** " أ":

يعتبر هذا العامل من أكثر العوامل التي جذبت إهتمام الباحثين فقد تبيّن حسب راسكل، بريشون وشويتزر Rascle.NS & Bruchon . Schweitzer.M. (2006) أن الملمح السلوكي "أ" المتمثل في (عدم الصبر، الإستثارة، الطموح، العدوانية، التنافسية...) يرتبط بخطر التعرض للإحتراق النفسي وهذا حسب حوالي عشر دراسات أجريت على مختلف الجماعات المهنية. وعن علي عسكر (2000) أن جلاس Glass (1977) يعتقد أن سلوك النمط "أ" ما هو إلا سلوك تكييفي لمواجهة مواقف الضغط أو الإجهاد على إعتبار أن الأفراد ذوي النمط "أ" يتميزون بالتهديد وعدم الأمان في حالة فقدانهم السيطرة على المواقف، لذا فهم يعملون جاهدين للحفاظ على التحكم، وقوة الحاجة لديهم تؤدي إلى خبرات متكررة في الشعور بالعجز والإحباط والإكتئاب إستجابة لمواقف الحياة الكثيرة التي يصعب التحكم فيها.

*** إستراتيجية المواجهة:**

لا يمكننا التكلم عن أي ضغط دون الرجوع والحديث عن كيفية معالجة تلك الوضعيات الضاغطة في حينها (تقييم إمكانات التعامل أو مواجهة الحادث الضاغط المتمثلة في استراتيجيات المواجهة التي يوظفها الفرد من أجل ذلك بهدف التكييف وارصان التوازن فعن عشوي عبد الحميد (2008) يرى بيزي pezet (1994) أنّ إستراتيجية المواجهة النشطة تسمح بالحدّ من الوضعية الضاغطة (بشرط إمكانية مراقبتها) وبذلك الحدّ من الضغط المدرك، أما إستراتيجية المواجهة السلبية أو المقاومة المتمركزة حول الإنفعال فهي ميزة شخصية أخرى ترتبط بالإحتراق النفسي، وهذا يعني أن الأفراد الذين تعوّدوا على مواجهة الضغوط اليومية بالإعتماد على الإستراتيجيات الغير النشطة أي المتمركزة حول الإنفعال التي تتضمن: ردود أفعال إنفعالية، تجنب التركيز حول الذات، محاولة تناسي المشاكل دون حلها يتعرضون بشكل أكبر إلى خطر الإحتراق النفسي.

*** الخصائص الديموغرافية:**

حيث تشير العديد من الدراسات إلى دور العوامل الفردية والميزات الديموغرافية في تحديد مدى تعرض كل فرد للإحتراق النفسي، ويعتبر السن، الجنس، الحالة المدنية، الخبرة، المستوى التعليمي والتكوين من بين المميزات السوسيو ديموغرافية التي درست علاقتها مع الإحتراق النفسي (Cordes.C & Doudherty.T , 1933 Huebner.ES, 1993; Leiter.PM & Harvie.PL, 1996) ولا يزال البحث جاريا في هذا المجال وهذا للتباين في النتائج المحصل عليها.

مما سبق نستنتج أنّ العوامل أو الأسباب الداخلية المتعلقة بالميزات الفردية لا تقل أهميته عن تلك العوامل الخارجية لذا سنحاول من خلال دراستنا الحالية البحث

في هذه العوامل الداخلية حيث سنتعرف على إستراتيجية المواجهة وكذا أنماط الشخصية وعلاقتها بالإحتراق النفسي، آخذين بعين الإعتبار بعض الخصائص الديموغرافية كالجنس والسن، الأقدمية والمستوى التعليمي.

إن البحث عن المؤشرات والأعراض وأسباب الإحتراق النفسي، فُسرت بعدة طرق وإتجاهات نظرية حيث سعى الباحثون باقتراح عدّة نماذج محاولين في ذلك فهم هذه الظاهرة وهذا ما سنسلط عليه الضوء فيما يلي.

9- بعض النماذج والنظريات المفسرة للإحتراق النفسي:

هناك عدة نظريات ونماذج حاولت تفسير عملية الإحتراق النفسي، وإن كانت لم تتعرض مباشرة لذلك لكن هذه النظريات قامت على مجموعة مبادئ نراها ذات علاقة بعملية الإحتراق النفسي، نذكر منها:

9-1- النظرية السلوكية:

عن الراشدان مالك أحمد علي (1995) أن هذه النظرية تتعامل مع السلوك على أنه مخرج نهائي للظروف البيئية المحيطة، وعليه يمكن التنبؤ بالسلوك النهائي للإنسان، إذا ما إستطعنا التحكم بالظروف البيئية، ويؤكد (سكينر) هذا الرأي باعتقاده أن العناية ببيئة الشخص وسلوكه ستؤدي إلى أن تعتني حالة الفرد الداخلية بنفسها وبشكل تلقائي. ولم تغفل هذه النظرية حقيقة المشاعر، والإدراك والأحاسيس والعمليات العقلية الداخلية للفرد، بل تعترف بوجودها، وهي التي تضبط السلوك، وتتحكم به، وتتأثر بالوقت نفسه بالظروف البيئية. وأنها نتائج وليست أسبابا لها، وعليه يمكن أن نعزو الإختلاف في الإدراكات إلى الإختلاف في الخبرات، فكل منّا يدرك حدثا ما أو أمرا ما، من خلال تجربته، وخبرته الشخصية مع الموضوعات المماثلة، وعليه فإن المخرجات النهائية سببها الرئيسي هو الخبرات البيئية.

نستنتج حسب هذه النظرية السلوكية أن عملية الإحتراق النفسي ناتجة عن عوامل بيئية وأنّه يمكن التحكم بعملية الإحتراق النفسي بالدرجة التي نستطيع فيها التحكم بالظروف البيئية المحيطة ولكن كيف نستطيع التحكم بالظروف البيئية إذا لم نلجأ إلى مكونات معرفية؟ وهذا ما ذهبت إليه النظرية المعرفية.

9-**2**- النظرية المعرفية:

عـن جرادي التيجاني (2006) يرى الفرحاتي (2005) أن نظرية التكيّف المعرفي تؤكد أن عدم إستسلام الشخص للأحداث وإعتقاده أن في قدرته إستيعاب الأحداث، تشكلها وهميات معرفية (Cognitive Allusions) تندرج تحت مجموعة متغيرات هي: تقدير الذات، التحكم المدرك ومستوى التفاؤلية، تشكل هذه المتغيرات المعرفية لدى الأشخاص أساليب مواجهة فعالة مع الأحداث، تحصن الفرد ضد تعلم سلوك العجز. كما يرى لازاروس وفولكمان Lazarus & Folkman (1984) من خلال مقاربته المعرفية للضغط أن الفرد يركز على التقييم الذهني للمواقف الضاغطة، والتقييم الذهني يعني الكيفية التي يدرك بها الفرد الموقف الذي يتعرض له، فيبدأ في تقييمه وتقديره، أي يصدر حكما على هذا الموقف الذي يتعرض له، كما يتأثر إصدار الحكم بالخبرات السابقة في حياة الفرد. حيث يشعر الفرد بالضغط عندما يقيم موقفا ما على أنه يستنفذ قدراته الشخصية، تعتبر هذه الإستجابة كنتيجة لإختلال التوازن بين متطلبات الموقف المثير وقدرات الفرد الموظّفة بهدف المواجهة.

نستخلص مما سبق أن هذه النظرية تعتمد على العلاقة التبادلية المستمرة بين الفرد والمحيط وبناءاً على ذلك فهي تركز على التقدير المعرفي والمواجهة، أي أن السلوك الإنساني لا يتحدد بموقف مباشر يحدث فيه السلوك، وإن المعرفة (التقييم) عامل يتوسط الموقف والسلوك حيث أن الإنسان يفكر في موقف أو وضع معين، وتكون إستجابته للموقف معتمدة على درجة فهمه وإدراكه لهذا الموقف، أي أن الإحتراق النفسي لا يتعلق بشدة وحدّة الضغط بقدر ما يتعلق بإدراك الفرد

على أنه ضاغط يفوق قدرته وتحمله. لذا نجد أغلب الدراسات تشير بأن الإحتراق النفسي يتحدد على مستوى الفرد وعلى مستوى المحيط الخارجي بمعنى أن لهذه الظاهرة أسباب داخلية وأخرى خارجية.

في هذا الاتجاه عن جرادي التيجاني (2006) خلص كل من monod & kapsitanek (1999) أن هناك فروقا فردية في الإستجابة للمواقف الضاغط، وبالتالي فإنّ متغير الفرد له وزنه في تقييم الضغط النفسي، لذا النجاح المهني لا يتحدّد بالإختيار الإرادي للمهمة الموكلة للفرد، ولا بمدى توفر القدرات لأداء هذه المهمة، ولا بشخصية العامل وإنّما يتدخل عامل الرغبة في أداء هذه المهمة المسندة إليه. هذه الخاصية النفسية الداخلية للفرد هي التي ستساعد على الوقاية من الإحتراق النفسي والإعياء المهني لذا يقول كلود جرفي Gervais.C (1981) أنّها مسألة إدراك أنّنا لا نستجيب بنفس الكيفية أمام المواقف الضاغطة.

3-9- نظرية التحليل النفسي الدينامي:

عـــن جرادي التيجاني (2006) أشار موراي Muray.H في تفسيره للضغط النفسي، أنّ الإنسان في سيرورة الزمن قد يصل إلى لحظة التكيف والتوازن النفسي كنتيجة للديناميكية النفسية التي تحدث في داخله أو قد لا يصل، كما يعتبر موراي الحاجة من محددات السلوك، والضغط يعتبر من القوى التي تعترض هذا السلوك، وتتم عملية الربط بينهما من خلال تفاعل دينامي وقد تناول موراي مفهوم الحاجة مكان الغرائز عند "فرويد" كما أكّد أن فهم السلوك ينبغي أن يتضمن تحليلا للظروف البيئية المسببة للضغط ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

أ- **ضغط بيتا (Beta Stress)**: يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

ب- **ضغط ألفا(Alpha Stress)**: يشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع. ويرى موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، لأنّ تلك

الضغوطات تعبر عن حقيقة إدراكه ووجهة نظره الذاتية عكس النوع الثاني الذي هو خارج إرادته وذاتيته.

ومن هنا نستخلص أن الضغط النفسي حسب موراي Muray ينشأ من وجود الحاجة لدى الإنسان والتي تعبّر عن حالة النقص والإفتقار النفسي والجسمي التي لم تلق الإشباع بعد، وتصبح عاملا مهددا للفرد إذا لم يتم إشباعها فيسعى للبحث عن طرق تساعده على إشباعها. كما هناك عدة نماذج حاولت تفسير ظاهرة الإحتراق النفسي نذكر منها.

9-4- نموذج زملة التكيف العام لهانزسيلي Selyes General Adaptation Syndrome (Gas) (1956):

عن نشوة كرم عمار (2007) عن مايكل Michael.V (2002) أن هانزسيلي Hans Sely يعتبر أول من إستخدم مصطلح الضغط Stress وذلك في مجال الطب والبيولوجيا عام 1926 وكان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوما فسيولوجيا، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم، مقدما في ذلك نموذجا أطلق عليه زملة التكيف (Gas) وهي عبارة عن سلسلة من الإستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية وتمر بثلاث مراحل هي:

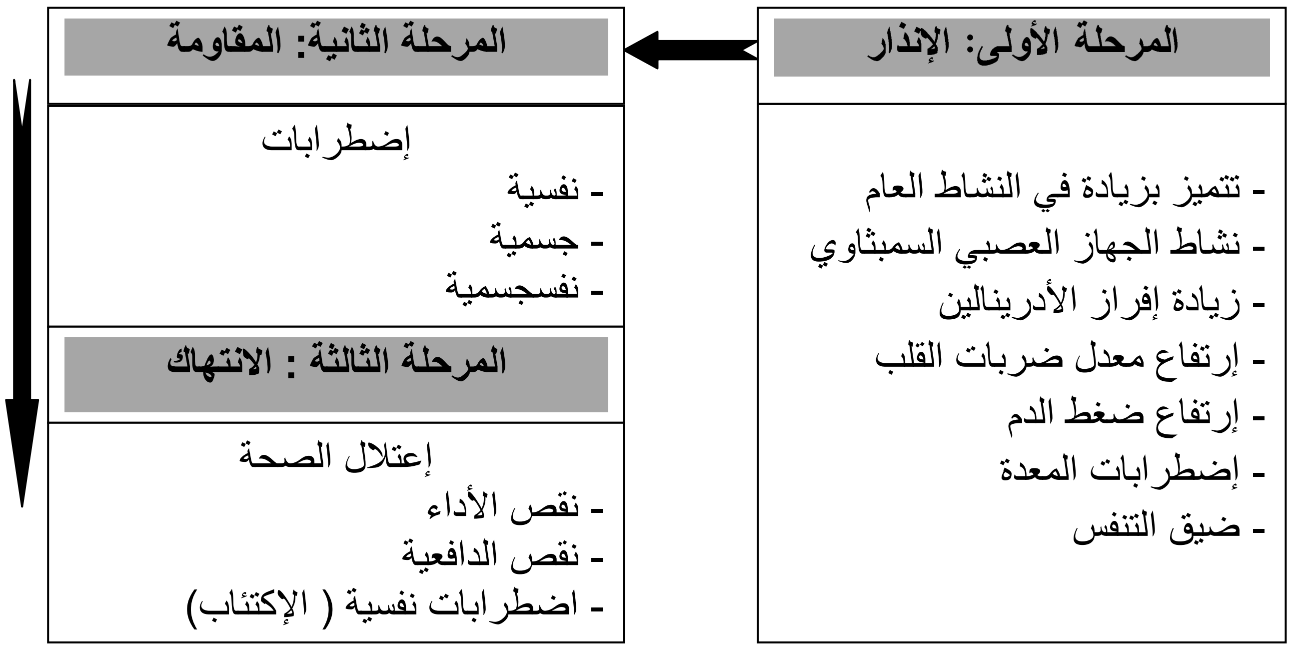
- **المرحلة الأولى "رد فعل الإنذار بالخطر"**: وتعد إستجابة أولية للخطر، وفيها يميز الجسم مواقف الخطر، ويستعد لمواجهتها، ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل زيادة نبضات القلب، سرعة التنفس، وتوتر النسيج العضلي.
- **المرحلة الثانية "المقاومة"**: يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم، نتيجة الضغوط المستمرة، تظهر علاقات الإستنزاف.

-المرحلة الثالثة: " الإنهاك"

عندما تفشل أساليب المواجهة وتتدهور المقاومة، ومع إستمرار الضغوط يحدث الإنهاك، وقد تظهر بعض الإضطرابات النفسية.

نستخلص مما سبق أنّ "سيلي" إستعمل مصطلح الزملة العامة للتكيف Syndrome General d'Adaptat أو الزملة البيولوجية للضغط كإشارات موضوعية للضغط كما يعرّفها بأنّها تفاعل بين قوة المثير ونوعية المواجهة التي يوظفها الجسم لإسترجاع توازنه الأساسي وبهذا فقد تبنى تفسيرا فسيولوجيا، ويشير هذا النموذج أيضا إلى أنّ مرحلة الإنهاك ناتجة عن الضغوط المستمرة، كما أنّ الأعراض التي أشار إليها النموذج والناتجة عن عجز مواجهة الضغوط، تقترب كثيرا من أعراض الإحتراق النفسي.يمكننا توضيح هذا النموذج ي الشكل الموالي:

الشكل رقم(1):الإستجابة للضغوط ومظاهرها حسب نموذج سيلي



المرجع:(Pelletier .KR.1977 .P75)

9-5- نموذج العلاقات البنائية Structvral Relation Model:

حسب أنجل وآخرين Angel.B et al (2003) يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الإحتراق النفسي، الإنجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد، من حيث تأثير كل منها على الآخر، فيشير إلى أنّ بُعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الإنفعالي، بمعنى أنّه كلما إرتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد، وكذلك إحساسه بتبلّد المشاعر، هذا من جانب ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الإحتراق النفسي والتي صنّفت إلى إستراتيجيات فعالة وأخرى غير فعالة وأوضح إرتباط إستراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي بينما إرتبطت الإستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد، بمعنى أنّ هناك نوعا من العلاقات المتبادلة بين إستراتيجيات المواجهة بنوعيها وبين الإحتراق النفسي وكذلك بين أبعاد الإحتراق النفسي بعضها لبعض، وهما بعدي تبلد المشاعر والإجهاد الإنفعالي، وبين البعد الثالث للإحتراق النفسي والذي يدل إرتفاعه على إنخفاض الإحتراق النفسي، بينما يدل إنخفاضه على إرتفاع الإحتراق النفسي وهو بعد الإنجاز الشخصي. في نفس هذا السياق انتهى ليتر Leiter.M.P (1993) إلى إقتراح نموذج يشرح فيه علاقة أبعاد الإحتراق النفسي ببعضها وبمتغيرات أخرى.

9-6- نموذج ليتر للإحتراق النفسي Leiter Model Of Burnout (1993):

عـــن عشوي عبد الحميد (2008) يرى هويفول وفريدي Hobffoll & Freedy (1993) أن هذا النموذج ينطلق من منطلقين إثنين هما:

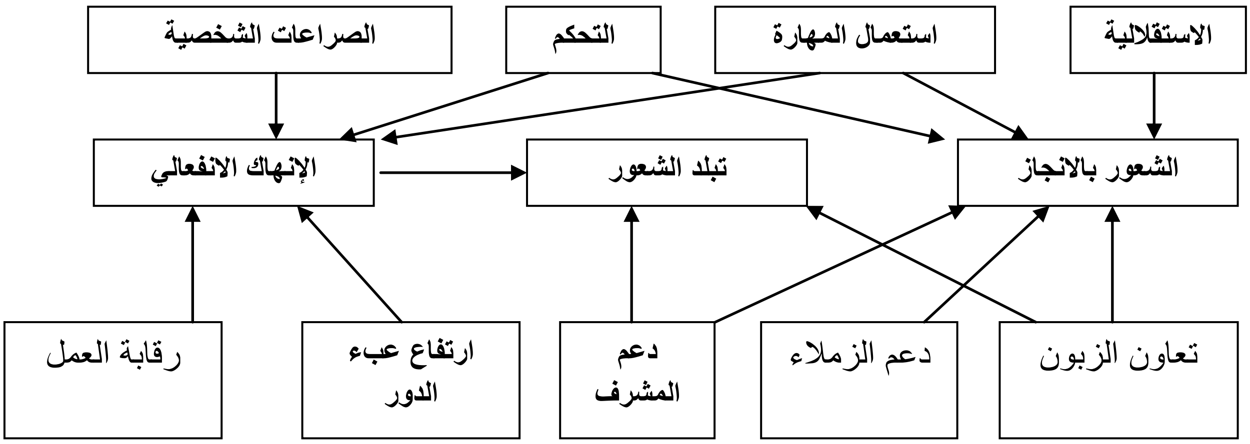
أولا: تؤثر أبعاد الإحتراق النفسي في بعضهما البعض من خلال تطورها عبر الزمن.

ثانيا: تختلف علاقة الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي بالظروف المحيطة والعوامل الفردية. وقد كان مركز إهتمام ليتر Leiter (1993) منذ البداية يخصّ الإنهاك

الإنفعالي بحيث يعرّفه على أنّه عبارة عن رد فعل لضغوط العمل، الإنهاك الإنفعالي يعتبر أيضا كوسيط لآثار الضغوط على عدة مخرجات مثل: الإلتزام المهني، الولاء التنظيمي، لذلك فإنّ تبلد المشاعر يعتبر هو العرض الخاص بالإحتراق النفسي كما يفترض هذا النموذج أيضا بأن الشعور بالإنجاز المهني يتطور بصفة مستقلة عن الإجهاد الإنفعالي، حيث أنّ الإرتباط الذي يوجد بينهما يقوم إرجاعه للعلاقة التي يتقاسمانها مع متغيرات أخرى.

فيما يلي نلخص أهم ما جاء به هذا النموذج من خلال المخطط الموضح في الشكل رقم(02).

الشكل رقم(02): نموذج ليتر للإحتراق النفسي



المصدر: تريكان Trichun (2005) نقلا عن عبد الحميد عشوي (2008)

من خلال هذا المخطط يتجلى لنا أن الضغوط التنظيمية (المتطلبات) لهذا النموذج تتمثل في إرتفاع عبء دور الصراعات في العلاقات الشخصية والرتابة. ويكون تأثير هذه الضغوط على تبلد الشعور بطريقة غير مباشرة عبر الإنهاك الإنفعالي، كما يؤدي توفر الموارد المساندة مثل تعاون الزبون، دعم الزملاء، دعم المشرف، إلى تخفيض أثر الإنهاك الإنفعالي على تبلّد المشاعر وفي نفس الوقت

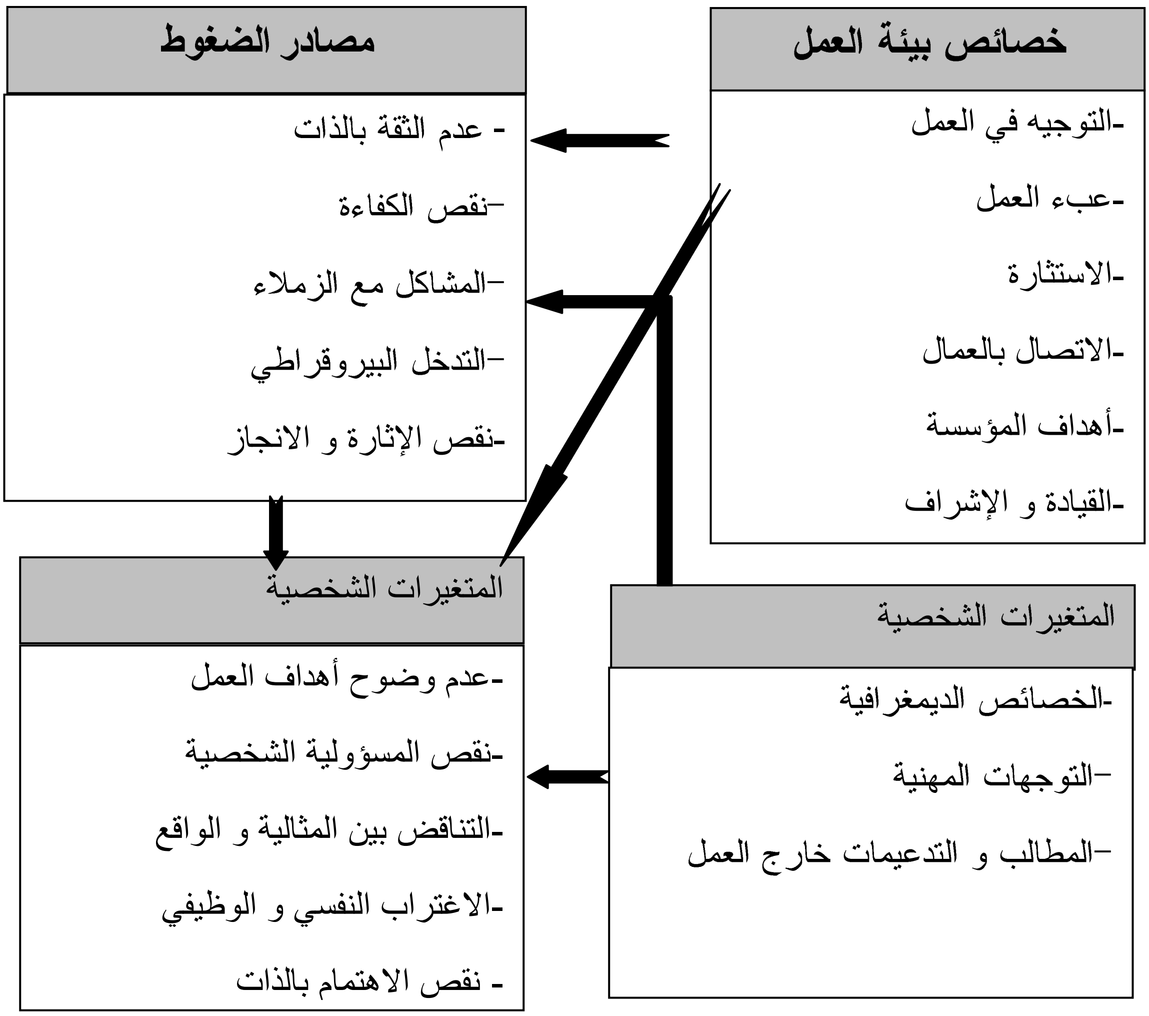
الشعور بالإنجاز المهني، في حين ركز شرنيس Cherniss على دور العلاقة التفاعلية بين أبعاد الإحتراق النفسي والعوامل البيئية وكذا العوامل الشخصية كما إقترحت هي الأخرى وباعتبارها رائدة في هذا المجال من الدراسات نموذجا يفسر لنا كيفية حدوث الإحتراق النفسي في ظل علاقة تفاعلية بين الثنائية **(فرد / محيط).**

9-7- نموذج عمليات الإحتراق النفسي لشيرنس: Cherniss Process Model Of Burnout (1985)

يشير هذا النموذج حسب منى محمد بدران (1997) إلى أن الإحتراق النفسي ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية للفرد والمقصود بها السمات والخصائص الشخصية التي يتصف بها الفرد والمتمثلة في: الخصائص الديموغرافية كالعمر والجنس، وكذلك توجهات الفرد نحو مهنته المتمثلة في الرضا والتقبل للمهنة إضافة إلى المطالب والتدعيمات خارج العمل، والمقصود بها مدى ما يتلقاه الفرد من دعم ومساندة من الآخرين، وكذا نظرة المجتمع إليه وإلى مهنته، وعندما لا يستطيع الفرد التوافق مع بيئته المهنية، وتحمله ضغوطها، فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالنفس، نقص الكفاءة، المشاكل مع الزملاء وغيرها.

وخلاصة القول أنّه إذا حسن توافق الفرد مع بيئته المهنية، فإنّه يؤدي إلى مخرجات إيجابية، أمّا إذا فشل هذا التوافق فإنّه يؤدي إلى مخرجات سلبية، والمتمثلة في عدم وضوح أهداف العمل بالنسبة للفرد نقص المسؤولية الشخصية، التناقض بين المثالية والواقع والإغتراب النفسي والوظيفي ونقص الإهتمام بالذات، والتي في حالة معاناة الفرد بها تدل على إصابته بالإحتراق النفسي، كما لخّصت الباحثة هذا النموذج من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم(03):نموذج شرنيس للإحتراق النفسي



(المرجع : منى محمد بدرا ن ، 1997 ، ص 38)

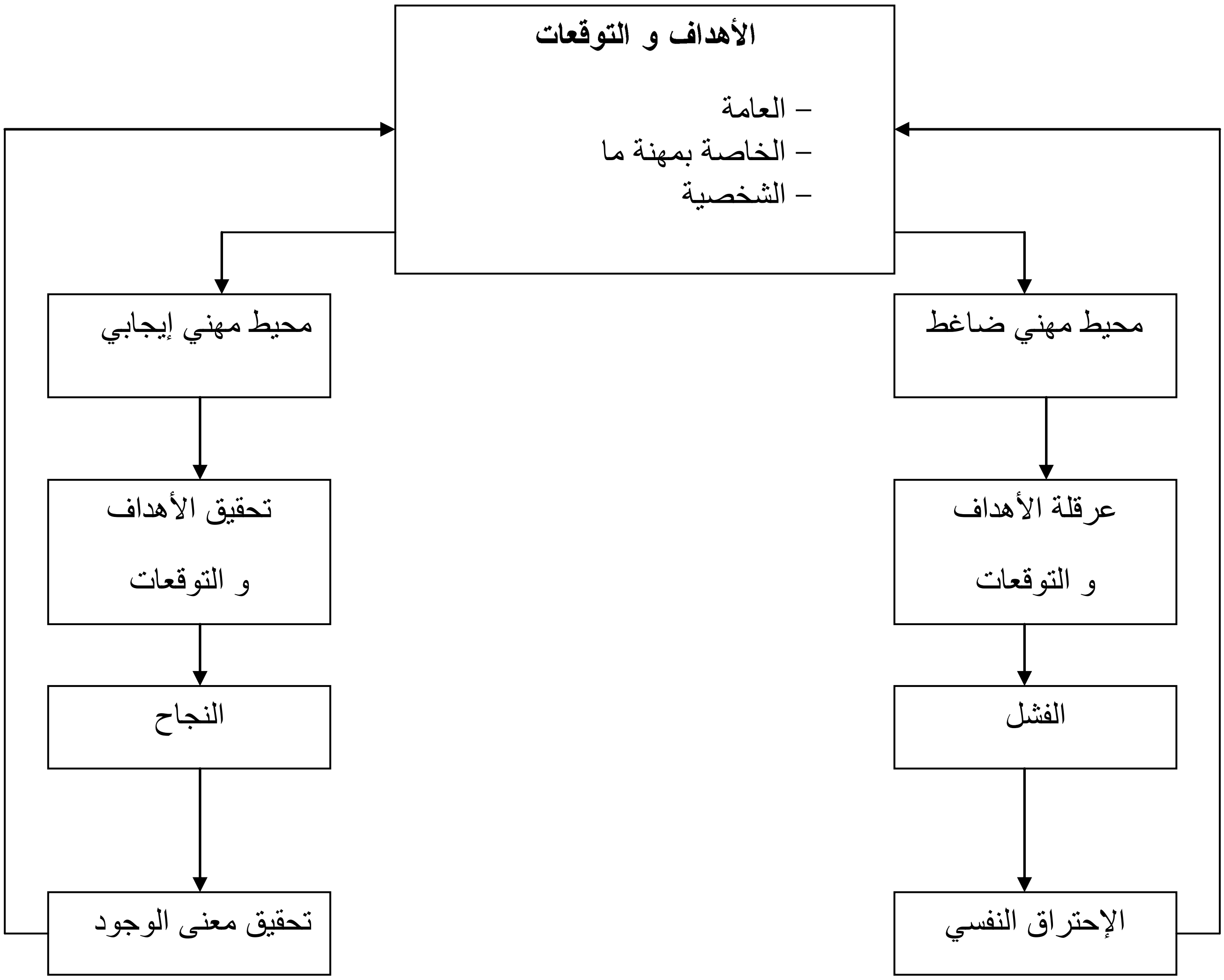
نستخلص مما سبق ذكره فيما يتعلق بهذا النموذج أن شرنيس تعتبر البذل الأولي (الإلتزام الأولي بالعمل) هو الذي يؤدي إلى الإحتراق النفسي، فقد بيّن هذا النموذج عوامل عدة مؤدية إلى حدوث الإحتراق النفسي، حيث تناولت خصائص بيئة العمل، وإعتبرتها من العوامل المؤدية للإحساس بالضغوط المهنية، وبالتالي حدوث الإحتراق النفسي، كما أشارت إلى مصادر هذه الضغوط، وتشتمل عدم الثقة بالنفس، ونقص الكفاءة والمشاكل مع المستفيدين من الخدمة، ونقص الدعم

الإجتماعي وأن العامل المؤثر في الإحساس بهذه الضغوط هو شخصية العامل بداية من خصائصه الديموغرافية إلى أفكاره وتوجهاته عن المهنة، كما أشار إلى أنّ خصائص بيئة العمل عندما يتعامل معها الفرد لأول مرة فإنّها تؤثر عليه، فيكوِّن أساليب لمواجهة مشكلات بيئة العمل عن طريق الأساليب الغير فعالة، وهنا تظهر الإتجاهات السلبية من عدم وضوح أهداف العمل، والتناقض بين المثالية والواقع، والإغتراب النفسي والوظيفي ونقص المسؤولية الشخصية، التي تؤدي بالعامل إلى الإحتراق النفسي، هذا التصوّر نجده أيضا عند باينس Pines (1993) التي تؤكد أنه حتى يكون الفرد محترقا نفسيا، يجب أن يكون أولا ملتهبا (Onfire) بمعنى أن يكون ملتزما ومتعلقا بعمله. وإقترحت عند ذلك نموذجها الذي يفسر الإحتراق النفسي كنتيجة للإخفاق في معنى الوجود.

9-8- النموذج الوجودي للإحتراق النفسي Existential Approach:

حسب النموذج الذي قدمته باينز Pines.A (1993) يظهر الإحتراق النفسي في مناخ ثقافي حيث يصبح العمل بالنسبة لعدد من الأفراد موضوع البحث عن معنى الوجود. وهذا ما يفسر أن الأسباب الأولى للإحتراق النفسي تنبع مع حاجة الأفراد للإعتقاد بأن حياتهم لها معنى (Meaningfur) وأن الأشياء التي يقومون بها مفيدة ومهمة وبمعنى آخر أنّ الإحتراق النفسي ليس نتيجة لغياب كلّي للمعنى أو غياب لحس التماسك حسب المفهوم الذي جاء به أنطونو فيسكي Antono visky (1990)، بل يتعلق الأمر بكون الفرد يرى أن مساهمته الشخصية ليست لها معنى أو غير مهمة هو الذي يؤدي إلى حدوث الإحتراق النفسي، من هذا المنطلق كلما بدأ فرد في ممارسة مهنة ما بتعلق وإلتزام كبير، كلما كان إحتمال التعرض للإحتراق النفسي أكبر في ظل شروط عمل غير مناسبة. وقد لخصت باينس Pines. هذا النموذج في المخطط التالي:

الشكل رقم (04): النموذج الوجودي للإحتراق النفسي (Existential Approach) .



المصدر : باينس (1993 ، Pines)

نلاحظ من خلال هذا النموذج مجموعة من الأهداف والتوقعات التي قد تكون عامة أو شخصية أو خاصة بمهنة ما، هذه التوقعات تعكس ما ينتظره الشخص عندما يحظى بمنصب عمل أين تكون له مجموعة من التطلعات والطموحات يسعى لتحقيقها.

إلا أن هذه التطلعات والأهداف لا تتحقق ولا ينجح الشخص في الوصول إليها إذا لم يلق محيطا مهنيا إيجابيا يساعده في ذلك ويحقّق بذلك معنى الوجود، في حين إذا تعرقلت هذه الأهداف والتطلعات من قبل محيط مهني ضاغط سيفشل الفرد في تحقيقها مما يؤدي به إلى الإحتراق النفسي. لذلك يفترض هذا النموذج أنّ الأشخاص الذين لديهم حافز كبير للعمل هم من يتعرضون للإحتراق النفسي ولهذا حسب باينس Pines.A (1996) المثاليون يعملون بصرامة لأنهم مؤمنون بأن عملهم يعطي أهمية لحياتهم ويعطي بذلك معنى الوجود والشخص الذي لا يملك هذا النوع من الحفز الأولي يمكن أن يشعر بالضغط، الإكتئاب وأزمة وجود ولكن ليس بالإحتراق النفسي. ص83، وهنا نستنتج أن باينس Pines قدمت تشخيصا تفريقيا بين الإكتئاب والإحتراق النفسي يتجلى في الحافز.

مما سبق نلاحظ أن ظاهرة الإحتراق النفسي إستحوذت على العديد من الدراسات والبحوث، كما فسّرت بعدّة نظريات ونماذج إمّا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فقد فُسّرت تفسيرا سلوكيا ومعرفيا وتحليليا، أمّا من أهم النماذج فنجد النموذج الفسيولوجي لهانز سيلي في الضغوط، والتي أشارت إلى أن الإنهاك آخر مراحل الإحساس بالضغوط، والذي يمكن إعتباره أحد أبعاد الإحتراق النفسي، إضافة إلى أنّ الإحتراق ناتج عن الضغوط المهنية نتيجة لإستقرارها، وأوضح أنجل من خلال نموذج العلاقات البنائية أنّه يمكن من خلال رفع مستوى إنجاز الفرد التغلب على الإحتراق النفسي، والمتمثل في بعدين أشار إليهما النموذج وهما الإجهاد الإنفعالي، وتبلّد المشاعر، هذا من جانب ومن جانب آخر أشار إلى تأثير أساليب المواجهة التي يتبناها الفرد على مستوى الإحتراق النفسي، فإستراتيجيات المواجهة الفعالة التي يستطيع الفرد من خلالها التحكم في المشكلات تقلل الإحساس بالإحتراق النفسي، بينها إستراتيجيات المواجهة الغير فعالة ترتبط إيجابيا بالإحتراق النفسي، في حين ركز ليتر على دراسة العلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي في بعضها البعض وكذا علاقتها بالظروف المحيطة والخصائص الفردية، حيث أشارت إلى أن الأفراد

يكونون أكثر تأثرا للمتطلبات بالمقارنة مع نقص الموارد، لذلك فإنّ المتطلبات (الضغوط) ترفع من الإرغامات التي يُعبّر عنها على شكل إنهاك إنفعالي في حين أن متغيرات الموارد تؤدي إلى خفض الحاجة إلى إستعمال إستراتيجيات المواجهة الدفاعية مثل تبلّد الشعور، كما تؤدي الموارد أيضا إلى رفع الشعور بالإنجا ز المهني، وتؤكد باينس Pines أن الضغوط كعبء العمل والإرغامات التنظيمية...إلخ لا تتسبب في حدوث الإحتراق النفسي لأنّها تعرقل إستعمال الكفاءات والمؤهلات مثلما يقترحه نموذج شرنيس Cherniss بل لسبب أكثر عمقا وهو أنّ إستحالة إستعمال هذه الكفاءات تحرم الفرد من المعنى الذي يبحث عنه من خلال ممارسة عمله.

والخلاصة أنّ الإحتراق النفسي ينشأ نتيجة لضغوط العمل المستمرة، ويساعد على ظهوره وزيادة تفاقمه كل من بيئة العمل وشخصية الفرد، فكلاهما يقف حائلا في الإصابة بالإحتراق النفسي أو عدم الإصابة به، أمّا أساليب المواجهة فإنّها تتوسط العلاقة بين أسباب الإحتراق النفسي وبين الإصابة به، وباعتبار الفرد هو المستقبل الرئيسي لهذه الضغوط سواء كانت داخلية أم خارجية فإنه معرض للإصابة بآثارها النفسية أو الجسدية عندما يفشل في صدّها ومواجهتها. وهنا يمكننا أن نتساءل: ترى إلى أي مدى يمكن للإحتراق النفسي أن يسبب خطورة للفرد ويهدم راحته وسعادته؟

10- الصحة والإحتراق النفسي:

إنّ الفرد هو المستقبل الرئيسي والمباشر لمترتبات وآثار الضغوط وتأخذ هذه المترتبات صورا متعددة، فقد تكون جسمية أو نفسية أو سلوكية، أو إجتماعية، وقد تكون شاملة، بحيث تشمل كل أو معظم هاته الجوانب وبما أنّ الضغوط تُحدث تغيرات وتحوّلات غير طبيعية داخل جسم الإنسان، مرتبطة بتأثير الجهاز العصبي للفرد وإفرازات الغدد ووظائف الأعضاء الأخرى، فهذه التغيرات الغير طبيعية سيكون لها نتائجها الواضحة على صحة الفرد لاسيم ا عندما يكون مستوى هذه

الضغوط مستمرا ويفوق قدرات الفرد على تحملها حيث من المؤكد أن تعرِّض صحة الفرد للكثير من المتاعب التي تظهر مؤشراتها عليه في شكل إضطرابات، وضعف وكسل، وربّما تطورت هذه الأعراض إلى أمراض أكثر حدة وخطورة، ويمكننا أن نحدد هنا تأثير الإحتراق النفسي على الصحة النفسية وكذا تأثيره على الصحة الجسمية.

10-1- العلاقة بين الإحتراق النفسي والأمراض الجسمية:

لعلّ الجانب الأكبر من البحوث عبر السنوات التي ظهرت فيها العناية بالضغوط، تم توجيهها إلى تأثير الضغوط على الصحة الجسمية، وقد أوضحت البحوث أن الضغوط المزمنة تقلل من قدرة الفرد على مقاومة الأمراض وتزيد من تأثيرها ويعتمد تأثير الضغوط على شدة وبقاء الضغوط، وإحتمال التعرض لها كما أن الضغوط المستمرة يمكن أن تؤدي غالبا إلى إستجابة بدنية معينة، كما تبين عدة دراسات حسب ما ورد عن عشوي عبد الحميد (2008) أن المشاكل المتعلقة بالصحة الجسمية ترتبط بــ (0.16 إلى 0.44) بالإحتراق النفسي كما توصل أبلس ومولدر Appels & Mulder (1989) إلى أنّ الإنهاك الإنفعالي يرتبط بوتيرة إضطرابات النوم وبعض أمراض القلب والأوعية الدموية (إرتفا ع عدد دقات القلب والإنسداد الشرياني).

كما يضيف عن بهاقت وآخرين Bhagat & al (1995) إلى أن الإنهاك الإنفعالي هو البعد الوحيد للإحتراق النفسي الذي يرتبط بشكل أكبر بظهور الأمراض في مختلف المهن، وحسب هؤلاء الباحثين فإن الإنهاك الإنفعالي يضاعف مرتين خطر التعرض للسكتة القلبية لكلا الجنسين، خلال أربع سنوات موالية، بغض النظر عن عوامل التعرض الكلاسيكية، كما توصل الباحثون عن **Melamed Shiron & Froom (2003)** أن خطر تطور داء السكري من الصنف الثاني خلال المتابعة يتضاعف بنسبة (1.83) بالنسبة لأولئك الذين كانت نتائج قياسهم الأولي للإحتراق النفسي

مرتفعة حيث أجريت هذه الدراسة على عمال وإطارات تمارس مهنا تتضمن أخطارا كبيرة.

كما توصلت بعض البحوث إلى أنّ الإحتراق النفسي يعمل على إضعاف الجهاز المناعي وقد ذكر بعضا منها عشوي عبد الحميد (2008) فقد توصلت دراسة (Bargellini. Bardieri. Rovesti. Vivolisal. 2000) أن أولئـــك الذين يعانون من الإحتراق النفسي ولديهم مستوى جد منخفض من الإنجاز المهني تنخفض لديهم نسبة اللوكوسيتات (Leucocytes) حيث ينخفض لديهم عدد اللمفوسيات المنتشرة من نوع T (CD3. CD4. CD8) بالمقارنة مع أولئك الذين لا يعانون من الإجهاد المهني.

كما تبين من خلال دراسة عرضية عن بودارن Boudrne (2005) وشويتزر Schweitzer (2006) قام بها كل من نكاميرا، نغاز، يوشيدا وأوجينو (.Nakamura Nagase. Yoshida & ogino) أجريت على ضباط الشرطة أن النتائج المرتفعة لبعد التبلّد (الأنسنة) ترتبط بإنخفاض نشاط الخلايا السامة للخلايا القاتلة (NK).

ومما سبق يمكننا أن نستخلص أنّ الإحتراق النفسي يصاحبه إنخفاض في النشاط المناعي ممّا يجعل صاحبه مستهدفا للعديد من الأمراض الجسدية الجرثومية منها والفيروسية كما يؤثر على العديد من الأجهزة العضوية للجسم وفيما يلي نماذج من الأمراض والمشكلات الجسمية المرتبطة بالضغوط عموما قدمها حسين طه عبد العظيم (2006) كما يلي:

- **الجهاز القلبي:** ويشمل النوبات القلبية، ضغط الدم المرتفع، الصداع النصفي، الذبحة الصدرية.

- **الجهاز الهضمي:** الفم (القرح)، القولون، إسهال، إمساك، السكر.

- **الجهاز التناسلي:** التوتر قبل الدورة الشهرية لدى الإناث، الاضطرابات المرتبطة بالدورة الشهرية.

- **الجهاز التنفسي:** الربو، صعوبات التنفس، الكحة، الإغماء.

- **الجهاز العظمي والهيكلي:** تيبس العضلات، ألم الرقبة، التهاب المفاصل ألم الظهر، الصداع المرتبط بالتوتر، صك الأسنان.

- **الجهاز البولي:** الإستثارة والرغبة الزائدة في البول.

- **الجلد:** الإكزيما والصدفية.

- **الشعر:** الصلع وسقوط الشعر.

ويتضح مما سبق المدى الواسع من الأمراض والمشكلات الجسمية التي قد تنجم عن الإحتراق النفسي أو ترتبط به، كما يؤدي عدم الوعي بها إلى إستنزاف الكثير من الوقت والمال على العلاج لكن دون جدوى مما ينبغي توعية كل من الأطباء والمصابين بمثل هذه الأمراض وكيفية التعامل معها.

10-2- المشكلات السلوكية والإضطرابات النفسية المرتبطة بالإحتراق النفسي:

عـــن جمعة يوسف (2004) يرى ليتهنس Luthans (1992) أنه ربما كانت البحوث التي وُجّهت إلى هذا الجانب أقل بكثير مما تم توجيهه إلى الأمراض الجسمية، خاصة داخل المجتمع الطبي.

وقد أضاف حسين طه عبد العظيم (2006) أن الحالة النفسية هي التي تحدد نتائج وآثار الضغوط، وكذا الفروق الفردية، كما تتراوح بين سوء التوافق إلى أشد الإضطرابات النفسية وطأة كالإكتئاب وفيما يلي قائمة بعض المشكلات والإضطرابات النفسية السلوكية:

القلق / الغضب والعدوان / العصبية الزائدة / إنخفاض تقدير الذات / الإكتئاب/ التوتر والملل / نوبات الهلع / العجز عن الإسترخاء / القرارات اللامنطقية / الأرق وقلة النوم / النسيان وضعف الذاكرة / المخاوف المرضية / التردد المزمن/ الإحساس بالإحباط / القابلية للإستثارة والتعب / فقدان القدرة على التركيز / عدم الصبر والتسرع مما يؤدي للتعرض للحوادث / الشره الزائد / فقدان الشهية / التدخين وتعاطي المخدرات / إضطرابات الكلام.

ونظرا لأن الكثير من الأفراد لا يستطيعون الفصل بين جوانب حياتهم فإن ما يتلقاه الفرد من ضغوط في العمل تؤثر على الجوانب الأخرى، كالعلاقات الإجتماعية، في المنزل والمجتمع بشكل عام فتحدث الإختلالات الزوجية، الطلاق، الإنفصال، الإساءة للأبناء أو الزوجة، وإرتكاب المخالفات والجرائم والإنسحاب من الحياة الإجتماعية.

نستخلص مما سبق أن الإحتراق النفسي يسبب إضطرابات ومشاكل صحية نفسية وجسدية متزايدة الخطورة مما يتحتم وضع إستراتيجيات للتكفل به وتسطير برامج وقائية وأخرى علاجية للحد منه أو التخفيض من آثاره كما يستلزم من كل فرد (العامل) والهيئة التنظيمية التجند من أجل التصدي لهذه الظاهرة وهذا ما سنتطرق إليه في العنصر الموالي.

11- أساليب التخفيف والوقاية من الإحتراق النفسي:

يورد جمعة يوسف (2006) أحد الإستراتيجيات التي يمكن إتخاذها للتعامل مع الإحتراق النفسي، ومحاولة التغلب عليه، وذلك من خلال عدد من الخطوات، والتي إذا إتبعها الفرد المعرض للإحتراق النفسي فبإمكانه تفاديه والتغلب عليه وهي:

1- فهم الأشخاص لعمله وكذلك أساليبه في الإستجابة للضغوط لأن فهم الفرد لإستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف، على أنماط السلوك غير الفعالة، وبالتالي محاولة تغييرها.

2- إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته، فالأهداف الغير واقعية، المثالية، الوظائف، والأداء ستعرِّض الفرد للإحباط والإرتباك أو بمعنى آخر التأكد من قابلية تنفيذ أهدافه.

3- تقسيم الحياة إلى مجالات، العمل، المنزل، الحياة الإجتماعية، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه، وألاّ نسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر.

4- العمل على بناء نظام المساندة الإجتماعية.

نلاحظ أن جل هذه الخطوات التي أشار إليها الباحث كلها خطوات وقائية، تقع على عاتق الشخص "العامل" القائم بها وهذا ما يُلزم على الشخص بأن يكون:

- أكثر تبصرا بحالته وعلى دراية بمثل هذه الضغوط وخطورتها.

وهذا يتحقق بدورات توعية تقوم بها المنظمة وهنا نستنتج أن للمنظمة وبيئة العمل مسؤولية أيضا في الحد والوقاية من الإحتراق النفسي. كما تشير الكتابات والدراسات حول موضوع الإحتراق النفسي حسب ميهوبي فوزية (2007) أنّه من الإستحالة القضاء نهائيا على الضغوط ولكن يمكن التحكم فيها وتقليلها إلى أدنى درجة ممكنة وقد صنفت أساليب وإستراتيجيات التحكم إلى:

1- أساليب شخصية حيث تقع مسؤولية القيام بها على الأفراد.

2- أساليب تنظيمية، حيث تلعب المنظمة دورا هاما في التحكم في مصدر الضغوط النابعة من بيئة وطبيعة المهام المختلفة فيها.

11-1- الأساليب الشخصية:

تدخل هذه الأساليب ضمن الإعتقاد الشخصي من جانب الفرد بأنه المسؤول الأول والأخير على سعادته وسلامته وبالتالي إدراك دوره فيما يجب القيام به وقد تكون بمساعدة مختص أو طبيب، والهدف منها تخفيض القلق والشدة النفسية للفرد الذي يعاني من الإحتراق النفسي والسماح له ببعث الثقة بالنفس وهذا ما تسميه بيري Perry.A (1997)بمراحل ترميم القدرات وتشمل حسب حسين طه عبد العظيم (2006) ما يلي:

أ- التدريب على الإسترخاء La Relaxaion :

وهو يستند إلى مسلمة مؤداها التفاعل المتبادل بين الجسم والنفس، وأن التوتر يؤدي إلى توترات عضلية وإجهاد في عدد من أجهزة الجسم التي تؤدي إلى تغيرات إنفعالية واضحة، ومن ثم فإن تحقيق درجة من الإسترخاء يؤدي إلى تحسن الحالة النفسية ولمّا كان التوتر العضلي شائعا في حالات التعرض للضغوط النفسية لا سيما الإحتراق النفسي فإن إستخدام التدريب على الإسترخا ء يعدّ أحد الأساليب العلاجية السلوكية التي تستخدم مع حالات القلق والمخاوف وغيرها، ويتم ذلك في إطار برنامج تدريجي يشرف عليه مختص في ذلك.

ب- التأمل Meditation:

يعرفه مصطفى المصري (2004) على أنها تقنية تخيلية متقدمة من تقنيات الإسترخاء، وتعتمد على قدرة التخيل وتأتي بعدما يتقن الفرد تقنيات الإسترخاء المتدرج، يتدرج التمرين بتفعيل جميع الحواس باتجاه مكان آمن، فيتكون تلقائيا شعور بالأمان والراحة لدى العميل، ويطلب منه حينئذ تركيز إنتباهه في هذا الشعور وتطويره ونشره في جميع نواحي الجسم.

ج- التدريب على المهارات الإجتماعية Social Skills Training:

عن طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين (2006) أن الفرد الذي يعاني من صعوبة التعامل مع الآخرين والتفاعل الإيجابي معهم يحتاج إلى تعلم عدد من المهارات الإجتماعية منها: الإتصال بالآخرين، والإنصات لهم وتوكيد الذات والذي يقصد به الدفاع على الحقوق والتعبير عن المشاعر بحرية، دون إنتهاك حقوق الآخرين، ودون الوصول إلى العدوان على تلك الحقوق، وتوجد طرق وأساليب فنية كثيرة ممكن التدريب عليها لتعلم السلوك التوكيدي والإقتداء وتمثيل الأدوار، وقلب الأدوار، وتكرار السلوك والتدعيم وغير ذلك.

د- التدريب على المساندة الإجتماعية:

تمثل الجماعة أهمية خاصة لكل فرد فيها كما أن العلاقات الإجتماعية والروابط الأسرية والعلاقة بالآخرين، سواء على أساس ديني أو إجتماعي في غاية الأهمية، ويكون تدريب هؤلاء الأشخاص على كيفية طلب المساعدة، وكيفية إدارة العلاقة بالآخرين بكفاءة أكبر.

هـ- تعلم العادات الصحية الجيدة:

وتتجسد ذلك في المقولة العقل السليم في الجسم السليم، ومع ذلك يعاني الكثيرون من مشكلات صحية نتيجة لعاداتهم الغير صحية في الغذاء، والنوم، وعدم ممارسة الرياضة، ويحتاج البعض إلى أن يتعلم أصول وقواعد الغذاء الصحي وذلك بتناول المجموعات الغذائية بشكل معتدل مع تقليل اللحوم والمواد الكربوهيدرائية. وكما ينبغي الابتعاد عن المواد الغذائية الإصطناعية والتقليل من المنبهات والإمتناع عن التدخين كما عليه متابعة الوزن وممارسة الرياضة ولكي تكون الممارسة فعالة يجب أن تدور حول الرياضات الخفيفة التي لا تتطلب عملا مكثفا من الرئتين والقلب، كما يجب أن تمارس بشكل منتظم.

و- الإتجاه والوعي:

وتكمن أهمية الإتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكياتنا دون تغيير إتجاهاتنا، وهذه بدورها لن تتغير إلاّ إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا بما نقوم به أو ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف .

نستنتج مما سبق أن للفرد دورا ومسؤولية تجاه حالته الصحية والنفسية فبإمكانه وقاية نفسه من أن يسقط فريسة للإحتراق النفسي وذلك بطرق عديدة بإمكانه التدرب عليهما، حيث تساعده هذه الطرق في تنمية الثقة بالنفس والنشاط والرغبة في الحياة التي تدفعه إلى بناء علاقة مع الآخرين خارج أو داخل منظمة العمل وبالتالي يصبح لدى الفرد قدرة على مواجهة الضغوط، ولما كانت أسباب الإحتراق النفسي إما فردية أو بيئية، فهذا يقودنا إلى المسؤولية التي تقع على المنظمة وبيئة العمل في مواجهة الضغوط والوقاية من الإحتراق النفسي لمستخدميها.

11-2- الأساليب التنظيمية:

ويتم ذلك حسب ما لخصه طه وسلامة عبد العظيم حسين (2006) من خلال :

- الإهتمام بالإختيار أوالإنتقاء والتعيين لتحقيق التوافق المهني، أي تحليل الوظائف.

- الإهتمام بالبرامج التدريسية للإرتقاء بمهارات العاملين وبالتالي زيادة فعاليتهم في التعامل مع مواقف العمل.

- إعادة تصميم بعض الوظائف وزيادة إثرائها وما يؤدي ذلك إلى زيادة إستقلالية الأفراد في إنجاز مهامهم وبالتالي تخفيض مستوى المعاناة من الضغوط.

- اللامركزية حيث تتوزع المسؤوليات داخل المنظمة وتقلل من الشعور بالعجز بين العاملين.

- إتاحة الفرصة للمشاركة في القرارات.

– التأكد من أن عمليات التقديم والمكافآت تنفذ بشكل عادل.

– التطوير التنظيمي وذلك بفتح قنوات الإتصال وتنمية روح الجماعة داخل المنظمة، الذي يؤدي إلى بناء ثقة بين الجميع، وكذا حرية التعبير عن المطالب والمعوقات والقضاء على الإشاعات.

– الدعم الإجتماعي الذي يشمل دعم إنفعالي ويتمثل في إستجابات سلوكية مثل الإستماع، التعاطف ودعم وسيلي يتجسد في تقديم مساعد ة لفظية أو مادية لصاحب المشكلة. من خلال ما تقدم يمكننا توجيه مسؤولية تحقيق هذه النقاط التي باستطاعتها أن تخفف وتحد من الإحتراق النفسي للعاملين إلى أطباء العمل المكلفين بتشخيص صحة الأفراد ومعالجة المرضى منهم وتوجيههم إلى هيئات علاج أخرى،
ومن بين مهامها أيضا تشخيص عدم توافق الفرد مع متطلبات عمله، كما توجه أيضا هذه المسؤولية إلى مصالح الموارد البشرية وهذا من خلال إمكانية تحسين وتطوير المسار المهني. ولهذا الهدف حاول الباحثون جاهدين في إيجاد طرق يستدلون بها عليه لذلك صمّم البعض منهم عدة مقاييس على شكل إستبيانات تساعد التشخيص الإكلنيكي وكذا البحث العلمي وسنقترح فيما يلي مجموعة من المقاييس أستعملت في ذلك.

12– قياس الإحتراق النفسي:

تشكل الإستجابات السلوكية والمفاهيم الدالة على الإحتراق النفسي، والشعور المتكرر لها، القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون، في تصميم أدوات تساعدهم على الإجابة على التساؤل فيما إذا كان الفرد بخير أو محترقا نفسيا، كما تحدد مستوى ذلك الإحتراق إن وجد، وفي العادة يقوم المستجوب بالإجابة
على عبارات تقديرية بالموافقة أو عدم الموافقة أو بوضع علامة في خانة ضمن سلم تدريجي ذاتي. وهناك عدة مقاييس أستعملت لقياس درجة الإحتراق النفسي، وأستعملت في دراسات ميدانية ومن بين هذه المقاييس نذكر:

12-1- مقياس الإحتراق النفسي لفرودنبرجر Burnout Questionnair (1980):

عن فرودنبجر Freudenberger.H (1981) أن هذا المقياس يهدف إلى قياس مستوى الإحتراق النفسي، ويتكون من 18 عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الإنطباق التام، وذلك على متصل يتراوح من الصفر إلى خمسة وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الإحتراق النفسي، ويقسم الأفراد كالتالي:

* 0-25 ← أن الفرد بحالة جيدة
* 26-35 ← بداية الإحساس بالضغوط
* 36-50 ← مؤشرات الإصابة بالإحتراق النفسي
* 51-65 ← الفرد محترق نفسيا
* 65 فأكثر ← وضع الخطر

12-2- مقياس ماسلاش Maslach Burnout Inventory (1981):

عن عبد الله جاد محمود (2005) أعدت ماسلاش وتلميذتها سوزان جاكسون قائمة للإحتراق النفسي، يرمز له بـــ (MBI) يتكون من 22 بندا وتقسم هذه البنود إلى ثلاثة أبعاد:

* الإنهاك المهني (09) بنود.

* تبلد المشاعر (03) بنود.

* نقص الانجاز الشخصي (8) بنود.

حظيت القائمة بشهرة عالمية واسعة ويرى الباحث أن هذه الشهرة تعود للأسباب التالية:

- أن القائمة تصلح لأغراض التشخيص الإكلينيكي ولأغراض البحث العلمي، وهذه الخاصية غير متوفرة في معظم مقاييس الإحتراق النفسي الأخرى.

– تمتعت القائمة بشروط وخصائص سيكومترية جيدة في ثقافات مختلفة.

– تساعد على التعرف على مستوى شدة وتكرار التعرض للإحتراق النفسي لدى العاملين بمجال الرعاية الصحية، ولم تعد خصيصا للتعرف على الإحتراق.

– تقيس القائمة ثلاثة أبعاد أساسية في الإحتراق النفسي كما وقد ترجمت إلى العديد من اللغات كالإسبانية ، الفرنسية، فأما العربية فقد ترجمه زيد البتال (2000)، ونصر يوسف مقابلة (1991)، وفاروق عثمان (2000).

12–**3– مقياس باينس وأروسنورافري Kafry.D ; Arowson.R, Pines.A (1981):**

يستعمل هذا المقياس في الوسط العلاجي، ويرمز له (T.M) ويتكون من 21 بندا يقيس الإضطراب الجسدي والإنفعالي والعقلي. كما أشار عادل عبد الله (1994) إلى مقياس كل من:

12–**4– مقياس قرافتوفت Graftoft Inventory (1981):** يدعى بمدرج الضغط عند الممرضين ويتكون هذا المقياس من 34 بندا.

12–**5– مقياس الإحتراق النفسي للمعلمين Burnout Seidman & Zager(1987):**
يتكون من 21 عبارة موزعة على (5) مستويات وتتوزع على (4) أبعاد فرعية تقيس عدم الرضا المهني، إنخفاض المساندة الإدارية كما يدركها المعلم، الضغوط المهنية والإتجاه السلبي نحو التلاميذ. أما بالنسبة للسلم أو المقياس المستخدم في هذه الدراسة هو سلم ماسلاش وهذا لما له من خصائص ومميزات التي سبق ذكرها في السابق، كما أنه يجيب على ما تقتضي الدراسة الحالية من جهة أخرى.

خلاصة:

تعد الدراسات التي أقيمت حول الإحتراق النفسي نقلة نوعية في ميدان دراسة الضغوط النفسية، فتهافت الباحثون من مختلف توجهاتهم النظرية لدراسته، حيث حاول كل إتجاه إلى تحديد مفهومه والكشف عن سياقاته إلا أن اختلاف هذه التناولات لم يمنعهم من الإتفاق، حيث تقارب تصورهم لهذا المفهوم أين أقرّوا أن الإحتراق النفسي يشير إلى حالة من الإنهاك والإستنزاف البدني والإنفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط تفوق قدرات الفرد وطاقته على مواجهتها، غير أننا إلى يومنا هذا لم يوفقوا في إرساء نظرية حقيقية وشاملة لهذه الظاهرة.

بداية الإهتمام بظاهرة الإحتراق النفسي ركزت على البحث عن أسبابه حيث أرجعوها إلى أسباب خارجية محيطية متعلقة بطبيعة العمل والبيئة والزملاء، إلا أنهم فيما بعد تفطنوا لوجود أسباب داخلية أو شخصية متعلقة بالفرد، وهذا بعدما لاحظوا إستقرار الظاهرة بالرغم من التطور التكنولوجي والتكفل بالعمال وفي هذا الجانب من البحوث وجدوا تقاطعا وتشابهات كبيرة بين هذا المصطلح ومصطلحات أخرى، كالملل والضجر، الضغط النفسي والاكتئاب...إلخ، مما تحتم عليهم وضع تشخيص تفريقي بينهم فحددوا له مؤشرات ومراحل وأعراضا خاصة به. ونظرا لما هذه الظاهرة من أهمية خاصة وأنها تستهدف المجالات الحساسة كمهن المساعدة إقترح الباحثون سبلا للتخفيف والوقاية منه، كما صمموا عدة مقاييس للمساعدة على كشف مستوياته وأبعاده لقياسه وتقييمه. وتعتبر الدراسة الحالية دعما لما سبقها من دراسات في هذا المجال إذ ستركز على العوامل الفردية التي من شأنها أن تجعل الفرد مستهدفا للإحتراق النفسي لاسيم ا تلك المتعلقة بعوامل الشخصية وأنماطها وهذا ما سنتطرق له في الفصل اللاحق.

الفصل الثاني

الأنماط السلوكية للشخصية

تمهيد:

يعدّ مفهوم الشخصية من المفاهيم السيكولوجية الهامة ذات الصلة المباشرة بإعتلالات عضوية، تسمى أمراضا نفسجسدية مثل مرض الربو، ومرض إلتهاب المفاصل، وقرحة المعدة والصداع...إلخ، ويعود تاريخ الإهتمام بالعلاقة بين الشخصية والأمراض العضوية إلى البدايات الأولى للطب، ومع ازدياد ضغوط الحياة بصفة مستمرة، والسعي الدائم للضروريات في العصر الحالي، والإحباطات التي تواجهنا بصفة كبيرة يوميا، إزداد ظهور عدد من الحالات المرضية العضوية، لذا يعتقد الباحثون حاليا، أن للشخصية دورا في نشأة هذه الأمراض وتطورها ولكن هل هناك أدلة علمية ومعطيات إكلينيكية تؤكد هذا الدور؟ وما مدى أهميته؟ هذه بعض الأسئلة التي سنحاول الإجابة عليها من خلال هذا العمل، وهذا بالإعتماد على نظرية الأنماط السلوكية " أ"، "ب"، "ج"، التي تحاول أن ترصد أصناف الشخصية التي تصاب بهذه الأمراض دون غيرها حيث يكون محك تصنيفها العوامل الجسمية والمعرفية والإنفعالية.

ويرجع تركيزنا على هذه النظرية وهذا المجال الدراسي إلى كونه المجال الذي حظي باهتمام كبير من جانب الباحثين في الطب والعلوم النفسية خلال العقود القليلة الماضية سعيا للكشف عن مدى مساهمة هذه الأنماط من السلوك في حدوث المرض وإنتشاره في المجتمعات المعاصرة.

وفي هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على هذه الأنماط السلوكية المعروفة بالنمط "أ"، "ب"، "ج"، وذلك بالتطرق إلى بداية ظهورها، وأهم ما ورد من تعريفات لها، وأهم خصائصها مع عرض بعض الدراسات التي تناولتها، وكذا التمييز بينها بغية الوقاية والتنبؤ بمخاطرها، وفي الأخير طرق تعديلها وتقويمها مع عرض بعض المقاييس المستعملة في التعرف عليها وتقييمها.

تعريف النمط السلوكي:

قبل التطرق إلى تعريف النمط السلوكي إرتأينا تسليط الضوء على بعض المفاهيم الأساسية التي طالما جرى الخلط فيها، محاولين توضيحها وشرح العلاقة فيما بينها، ويتعلق الأمر بالسمة، والعامل والبعد، والنمط، وقد سعت آمال باظة (2007) لإزالة الغموض وفك الإبهام، من خلال ما أوردته من تعريفات لهذه المفاهيم، وهي كالتالي:

*** السمة:**

يعرف ألبورت السمة (1937) على أنها فئة تصنف فيها أشكال السلوك المتكافئة وظيفيا لدى المجموع العام من الناس ويضيف على أن السمة أكثر عمومية من العادة (عادتان أو أكثر) تنظمان وتنسقان معا لتكون سمة، أي هي عادات على مستوى أكثر تعقيدا.

*** العامل:**

مصطلح مستمد من إستخدام منهج التحليل العاملي لمعاملات الإرتباط. ويعرف العامل معجم ولمان 1973 على أنه التأثير الكامن والمسؤول عن جزء من الفروق الفردية لعدد من المظاهر السلوكية.

ويعرفه صلاح مخيمر على أنه لافتة رياضية لتكشف عدد من السمات إنتهت إلى العمومية المجردة.

*** البعد:**

يعتبر تلخيصا بلغة رياضية لعدد كبير من أبعاد أخرى صغرى، وهذه الأبعاد الصغرى ما هي إلاّ إطارا تنظيما داخل مظاهر السلوك في مجموعات متماسكة، يجمع بين أفراد كل منها الإتفاق، في سرعة النضج وإتجاهه، فهي تزداد معا

وتنقص معا، وتثبت على قدر معين معا. ومفهوم البعد عند أيزنك هو عدد من السمات الأولية وتستمد السمة أهميتها في إسهامها في التعريف العام وتحديد الأبعاد الكامنة للشخصية وطرزها أي نمطها .

*** النمط أو الطرز:**

يعرف عبد الخالق (2002) النمط على أنه "زملة من السمات أو مستوى أرقى تنظم فيه السمات وهناك أنماط معرفية، جينية إدراكية وأنماط سلوكية، ويمكن القول بأن الشخصية ترث أنماطا سلوكية لكل منها خصائصها" ص98. في حين عن آمال باظة (2007) يعرفه أيزينك Eysenck (1960) "أنه مجموعة من السمات المرتبطة إمّا بالطريقة نفسها التي تعرف بها السمة بوصفها مجموعة من الإنفعال السلوكي، وإما بالنمط بكونه تنظيما للسمات في بنيات أكثر عمومية" ص125. مما سبق يمكننا تحديد الإختلاف بين السمة والنمط في:

* النمط يقابل العامل العام والسمة تقابل العامل الطائفي، كما أنه يمكن أن يكون للفرد عدة سمات إنما لا يمكن أن يكون له أكثر من نمط.

* النمط مفهوم إفتراضي تجريدي فهو عبارة عن تكوينات نموذجية يقيمها الملاحظ ويمكن أن يطابق بينها وبين الفرد ولكن على حساب فقدانه لهويته المميزة عكس السمة التي تعبّر عن تفرد الشخص الذي يعمل النمط على إخفائه.

* الأنماط هي تميزات مصطنعة ليس لها تشابه وثيق بالواقع، في حين أن السمات تمثل إنعكاسات حقيقية لما هو موجود.

* كما لا يمكننا تمييز الإختلاف بين العوامل والأنماط إلاّ من حيث الوسيلة فالأولى تعتمد على التحليل العاملي والثانية على ذاتية الباحث وكلاهما تفكير بلغة الفئات.

وسنتعرّض الآن لدراسة جانب من هذه الأنماط والمتمثل في الأنماط السلوكية "أ"، "ب"، "ج"، كل على حدى لما لها من أهمية في التنبؤ بأمراض مستعصية نفسية وجسمية.

1- **النمط السلوكي** "أ" : **Type *A* behavior**

يعد النمط السلوكي "أ" حسب عثمان يخلف (2001) ضمن المتغيرات السلوكية للشخصية التي تم إكتشافها لأول مرة في نهاية الخمسينيات من القرن الماضي، وتم فحصه إمبريقيا أو تجريبيا في السبعينيات أثناء أبحاث طبيبي القلب ماير فريدمان و راي روزنمان عام (1959) حيث وصفاه على أنه "عبارة عن مركب معقد من الفعل والانفعال Action –Emotion Complex الذي يمكن ملاحظته بكل سهولة عند أي شخص لديه حاجة كبيرة للإنجاز ويخوض صراعا دائما بهدف إنجاز أكثر فأكثر في الحياة وذلك في أقصر وقت ممكن" ص 73.

ومنذ ذلك الوقت وجد هذا المصطلح لنفسه مكانا في العديد من البحوث والدراسات حيث سعى الباحثون لفهم هذا النمط السلوكي كل حسب تصوره كما وردت له العديد من التعريفات لعل من أهمها نذكر:

1-1- **تعاريف النمط السلوكي** "أ" :

عن خالد محمد عسل (2008) عرفه كل من فريدمان و روزنمان Freidman & Rosenman (1975) بأنه "حدث انفعالي معقد يمكن من خلاله ملاحظة سلوك أي شخص عدائي مزمن، كما أنه العمل على مواصلة الكفاح والرغبة في الإنجاز بصورة أكثر وأكثر في أقل زمن ممكن" ص13.

كما أشارت نشوة كرم عمار (2007) إلى تعريف روزنمان Rosenman (1990) حيث عرفه بأنه "إنفعال سلوكي مركب يتضمن إستعدادات سلوكية: كالمعدل المتسارع للأنشطة، وإستجابات إنفعالية: كالإستثارة العدائية، وإحتمالات الغضب

المتزايدة، وإجادة العمل، وكثرة نجاح الأداء المهني، والتفوق في الأعمال، وإنجازها في أقل وقت" ص 56. وعـــن آمال عبد السميع باظة (2003) فقد عرفه Matheus (1982) على أنه "سمة عامة تمثل إستعدادا عاما أو مجموعة خصائص تظهر في الميل للإستجابة للمثير المحدد بزملة من السلوكيات والخواص النفسية تظهر في السلوك التعبيري والمنافسة وسرعة الإندفاع والنشاط العالي" ص09.

في حين يرى كل من جانستير وآخرين (1991) أن النمط السلوكي"أ" هو نموذج عام للشخصية يرتبط مع غالبية متغيرات الشخصية، والإستجابات الجسدية ويعطي مدى واسعا للفروق الفردية". أما عن إسهامات الباحثين العرب في هذا المجال فهي ليست بالقدر الوفير إذ نجد تعريف مايسة محمد شكري (1993) التي تعرف النمط السلوكي "أ" بأنه "مجموعة من الصفات السلوكية التي تظهر لدى الفرد وفق شروط معينة وبظروف محددة" ص45.

نلاحظ مما سبق من التعريفات أنه لا يوجد تباين كبير فيما بينها الكل أجمع وإتفق وعرّف النمط السلوكي "أ" من خلال إبراز خصائصه، ومختلف مكونات سلوكه لذا يمكننا وضع تعريف شامل لما ورد ونصفه بأنه نمط يتميز بنموذج ومنهج وأسلوب خاص في الحياة وفي العمل يتضمن مركبات إنفعالية وأخرى سلوكية تتجلى في الأبعاد التالية: المنافسة، شدة الدافع، السرعة، ضغط الوقت والنشاط العام. وفيما يلي سنتطرق إلى هذه الأبعاد باعتبارها خصائص مميزة للنمط السلوكي "أ"

1-2- الخصائص الرئيسية للنمط السلوكي "أ":

هناك عدة خصائص تميز النمط السلوكي "أ" فمنها سلوكية إنفعالية وأخرى فسيولوجية متلازمة ومتزايدة مع بعضها في معظم الأوقات، ومن أهمها نذكر:

*** السرعة الزائدة ونفاذ الصبر:**

حيث تعرفها مايسة محمد شكري (1993) بأنها "الميل إلى إظهار إيقاع سريع في أداء المناقشة السلوكية مثل المشي والتحدث والإطلاع، وتناول الطعام وأي نشاط ظاهر آخر مع ضعف القدرة على تحمل مواقف الإنتظار والتأخير" ص36.
ويصاحب هذا العامل عن خالد محمد عسل (2008) حسب حصة عبد الرحمن الناصر (1996) العلامات والملامح التالية:

تعقد في العضلات الأمامية للوجه وتضييق العينين، تقطيب الحواجب، رفع أحد الكتفين أو كليهما معا، الإشارات والإيماءات والحركات السريعة، إستخدام بعض الكلمات الدالة على عدم الصبر، كلام سريع يصل إلى (140 كلمة / دقيقة) مع وجود أخطاء، مقاطعة الآخرين وإستعجالهم، سماع صوت اللسان والأسنان حيث يحدث ضغط اللسان على الأسنان الأمامية عندما يشتد تعقيد العضلات يقطع الكلام لأخذ النفس، إحمرار جفن العين، فقدان الهدوء أثناء القيادة، الإعتقاد الزائد أن معظم الناس غير آمنين ولا يحبون مساعدة الآخرين.

*** الطموح والمثابرة والعدوانية:**

ويتمثل حسب مايسة محمد شكري(1993) في "الميل إلى بذل الجهد وتذليل العقبات لتحقيق قدر عال من النجاح والتفوق، مع قدر مرتفع من المثابرة، وإظهار سلوك العدوان، خاصة في المواقف التي تهدد إحساس الفرد بالجدارة والتمكن" ص36.

*** التوتر والإنفعال:**

وتعرفه مايسة محمد شكري (1993) بأنه "الميل إلى إصدار سلوك يتسم بالحدة والعصبية والإندفاع، مع شعور بالقلق وعدم الإحساس بالراحة، ونقص القدرة على الإسترخاء" ص36. ويرى خالد محمد عسل (2008) أنه حينما يكون الشخص

في حالة توتر شديد، وإنفعال زائد، فإن هذا تصاحبه سرعة في ضربات القلب مما يؤدي إلى إحتمالية الإصابة ببعض أمراض القلب المختلفة.

- **الإستغراق الزائد في العمل:**

وهو حسب مايسة محمد شكري (1993) "الميل إلى العمل لفترات طويلة، والإنشغال بمسؤولياته، والإنغماس فيه، بما يتعارض مع المتطلبات الحياتية الأخرى للفرد، ولاسيما علاقاته الإجتماعية وحالته الصحية" ص 36. كما شبه هنا لوجان رايت (1990) هذه الخاصية بأعراض الإنسحاب عندما يستولي عليهم النوم أو عندما يبدون في الإستيقاظ، فالنهوض من الفراش عندهم يماثل القهوة أو السيجار ة، أي طريقة لفتح الباب أمام الأورنيالين وبالتالي تخليص أنفسهم من الإنزعاج الناشئ عن الإنسحاب.

*** التنافس وصعوبة الإنقياد:**

عن خالد محمد عسل (2008) يتضمن هذا البعد محمد السيد عبد الرحمن وفوقية حسن عبد الحميد (1996)، مفهوم الفرد عن نفسه على أنه يصعب توجيهه وصعب المراس، حي الضمير، مسؤول، جاد، تنافسي، ويبذل جهدا أكثر من الآخرين، وهذه السمات تميز الأشخاص ذوي المستوى الإجتماعي المرتفع ولكنهم إنفعاليين كما يتميزون بالرغبة في النجاح في جميع المواقف، عدم الشعور بالرضى والقناعة في وظائفهم، مع تنافس قد يصل إلى صراعات وعداوات في الأسرة أو مع الأصدقاء وزملاء العمل.

*** إلحاح الوقت والغضب:**

عن خالد محمد عسل (2008) يصفه Freidman & Rosenman (1975) على أنه الشعور بأنهم لا يملكون الوقت الكافي في أداء العمل وإنجازه، وهذا ما يؤدي بهم إلى الغضب، ونجد المظاهر الجسمانية تتجلى في تكشيرة غالبة

على ملامح الوجه، حتى أثناء أداء أقل جهد، حركات مبالغ فيها أو دراماتيكية خلال القيام بأقل عمل (كفتح الزجاجات) طريقة زائدة الشدة في الكلام من حيث الكمية والمضمون، السرعة في تناول الطعام، الإنتباه واليقظة الزائدة، قصر الفترة بين المنبه والإستجابة، التنهد العميق، تململ للأقدام أو الأصابع أو الفك، الكف عن الضحك والإبتسام، مع نظرات شديدة، إتساع العين وجحوظ القرنية.

*** العدوانية والعدوان:**

عن خالد محمد عسل (2008) وجد فريدمان وروزنمان **Freidman &Rosenman (1975)** أن ذوي النمط السلوكي "أ" يغضبون بسهولة، لكنهم ليسوا بالضرورة عدوانيين، إنما تظهر ملامح العداء عندهم من خلال تفاعلهم مع الآخرين حيث يتصرفون بأسلوب متحد، مما يسبب إيجاد صراعات في بيئة العمل، كما كشفت العديد من الدراسات عن إرتباط بين العصبية وسلوك النمط"أ".

من خلال ما تقدم من صفات وخصائص للنمط السلوكي "أ" وما يتميز به من مبالغة وإفراط في إرهاق أنفسهم وجهودهم العالية في الإنجاز، يمكننا أن نستخلص أنهم يتميزون بالنجاح وفقا للمعايير الإجتماعية، فهم أشخاص يعتمد عليهم في الإنجاز وربح الوقت، وفي هذا الإطار أشار محمد قاسم عبد الله (2001) إلى أحد بحوث ولدرون Woldrron (1980) الذي وجد أن الأشخاص من النمط "أ" أكثر نجاحافي المدرسة، وبحوث ولدرون وميتلين Woldrron et Metlin (1978) حيث أوجدا أن هؤلاء الأشخاص بلغوا أيضا مراتب عالية في الأعمال، في حين أوجد كلمن ماتيوس وهلمريش Mattheus et Helmorich (1980) أن الأشخاص من النمط "أ" يتصفون بتميز علمي واضح إلاّ أن إستغراقهم في إنجاز المهام ومنافستهم الحادة وإفراط سرعتهم يجعل منهم عرضة للتوتر والإنفعالات التي بإمكانها أن تقود إلى العدائية التي بدورها يمكن أن تخلق فجوة بينهم وبين المحيطين بهم في العمل أو خارجه. ونظرا لما للنمط السلوكي "أ" من إرتباط وميل للصفات والأعراض

العصبية، فإنه من الضروري الكشف عن إرتباط النمط السلوكي "أ" بمكونات الشخصية التي سنوردها في العنصر الموالي.

1-3- علاقة النمط السلوكي "أ" ببعض متغيرات الشخصية:

كنا قد أشرنا سلفا إلى الخصائص الرئيسية للنمط السلوكي "أ" التي أدرجها كل من Freidman & Rosenman (1975) و Jenkins (1976) وتناقلها العديد من الباحثين إلاّ أن خالد محمد عسل (2008) أضاف مجموعة أخرى ترتبط إرتباطا ضمنيا بالنمط السلوكي "أ" وتتمثل في المتغيرات الشخصية التالية:

*** العصبية والقلق كسمة :**

حيث وجد الباحثون أن العصبية والقلق مرتبطان بشكل أقوى بالأمراض القلبية وهي العلاقة المتميزة للنمط السلوكي "أ" مع هذا المرض.

*** الإنبساطية:**

حيث أثبتت دراسة أيزنك (1983) إرتباط الإنبساطية بالنمط السلوكي "أ" علاقة إرتباطيه موجبة بين الإنبساطية ومرض الشريان التاجي.

*** تقدير الذات:**

يرى فريدمان وبوث وكولي (1987) أن تقدير الذات يرتبط إرتباطا جوهريا بتفاعل ضغط دم الإنقباض كما توصل ماتيوس (1982) وشروبس (1985) إلى أن تقدير الذات يرتبط سلبا بالحالات غير الصحية مثل العصبية والقلق والإكتئاب ولذا يمكن أن يكون له دور كابح على العلاقة بين النموذج السلوكي "أ" والتفاعل.

*** الحاجة للإنجاز والحاجة للقوة:**

من خلال دراسة كل من ماكليلاند وبوزبهام (1976) ، يمكن توقع أن كل من العدوانية والمتغيرات التقليدية للنمط السلوكي "أ" ترتبط إيجابيا بالحاجة للقوة.

*** الحاجة للضبط:**

حسب نظرية Glass (1977) الذي اقترح أن معالجة المواقف عملية أساسية عند النمط السلوكي "أ" في حين وجد برسون مايتوس (1981) أن النمط السلوكي "أ" أكثر من النمط السلوكي "ب" من حيث مراقبة المثيرات كما ترتبط هذه المراقبة مع الإثارة للأوعية القلبية.

*** مركز الضبط الداخلي:**

إستنتج ماتيوس (1982) أن أفراد النمط السلوكي "أ" مهددين بنقص التحكم أكثر من أفراد النموذج "ب" كما أن لديهم تحكم ذاتي للضغوط والتأثيرات البيئية، كما أنهم يعزون فشلهم إلى عوامل خارجية كما لديهم تحكم داخلي مرتبط بالمقاومة العالية للضغوط.

*** القدرة على تحمل الغموض Tolerance of Anbiguity:**

وهذا لأن السمة المميزة للنمط السلوكي "أ" هي نزعة الفرد إلى التطوير والحفاظ على أهداف تم تعريفها على نحو غامض. كما ويمكننا تلخيص ما تقدم ذكره من خلال النموذج الذي قدمه دانيال جانستير وآخرون Ganster.D et al (1991) لوصف شبكة العلاقات لعوامل الشخصية والنمط السلوكي "أ" والمؤشرات الفسيولوجية والجسدية وهو المتمثل في الشكل رقم (05).

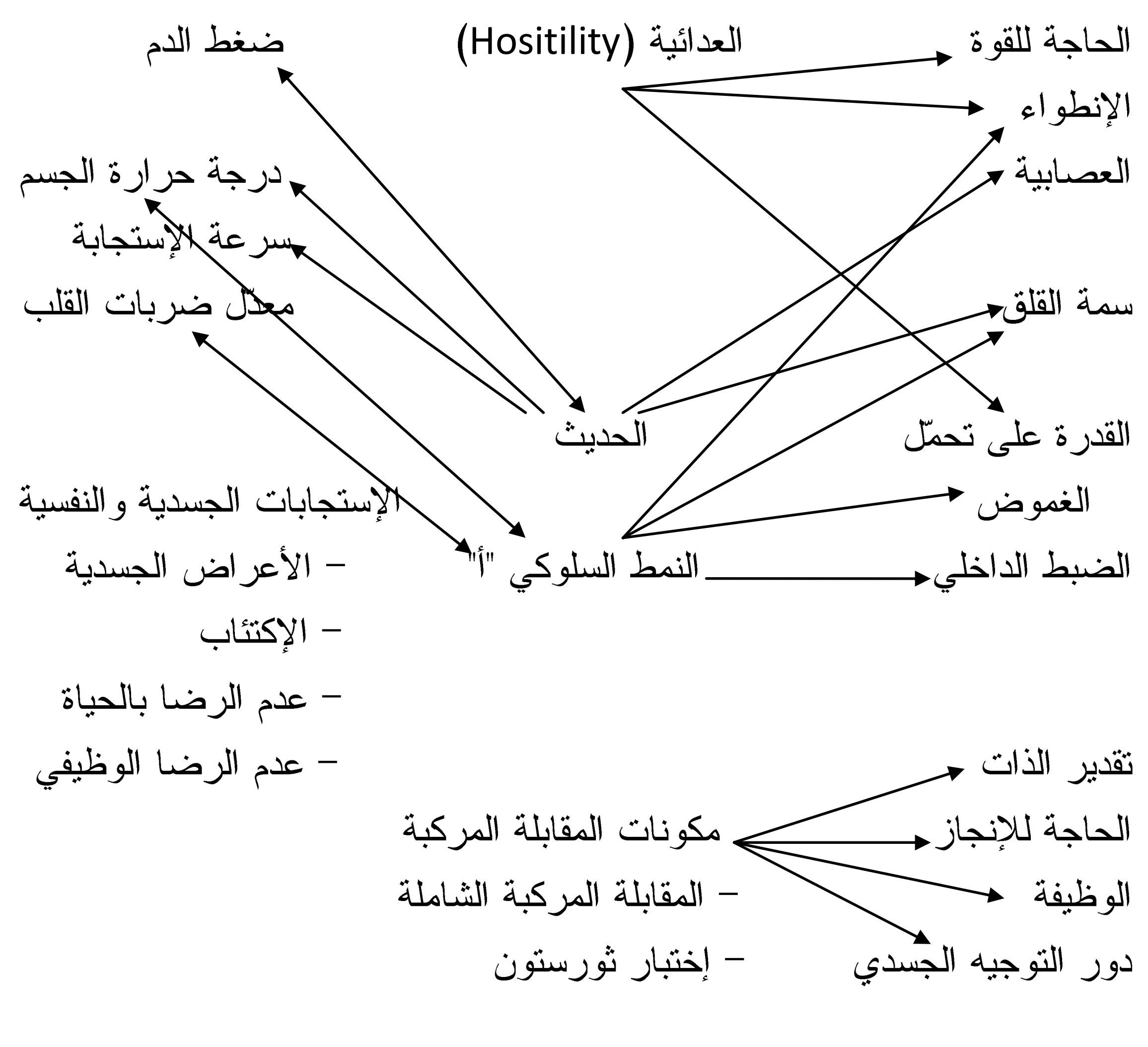
مما سبق يتضح أن النموذج السلوكي "أ" له علاقة بمجموعة متغيرات في الشخصية كما أن الأفراد ذوي النمط السلوكي "أ" يميلون إلى ضبط المواقف

من حولهم والتخلص من مصادر الإحباط وبذلك يقل تعرضهم للفشل، بالإضافة إلى تميزهم بوجهة الضبط أو التحكم الداخلي، ولا يميل إلى المساعدة والسند.

كما أنه يمثل الاستجابة إلى مثير بأسلوب متميز مع زملة من الخواص النفسية والفسيولوجية وهذا ما دفع الباحثين إلى الكشف عن علاقة هذا النموذج من السلوك بالصحة.

الشكل رقم(05): رسم تخطيطي لشبكة عوامل الشخصية والنمط السلوكي"أ"

و الإستجابات الجسدية الفسيولوجية



المصدر : آمال عبد السميع باظة 2003 ، ص10

1-4- **علاقة النمط السلوكي "أ" بالصحة:**

لقد حظي هذا الموضوع باهتمام العديد من الباحثين ومن بين أهم ما توصلوا إليه نذكر:

1-4-**1 النمط السلوكي "أ" وخطر الإصابة بأمراض الشريان التاجي**

The Type *A* behavior pattern and risk of coronary heart disease

أكدت معظم الدراسات على إرتباط النمط السلوكي "أ" بالإستهداف للإصابة بمرض الشريان التاجي مع مجموعة من الأعراض مثل فقدان الشهية، تدخين السجائر، ضغط الدم المرتفع. ومن أهم هذه الدراسات ذكر عثمان يخلف (2001) ما يلي:

*** دراسة روزنمان وشركائه Rosenman et al (1975):**

وكانت نتيجة دراسة طويلة قام بها كل من روزنمان وشركائه لحدوث مرض الشريان التاجي عند عينه من رجال أصحاء، تراوحت أعمارهم بين 39 و 59 عاما يعملون في 10 شركات في ولاية كاليفورنيا، وأسفرت النتائج على أن أفراد النمط "أ" يزيد إحتمال أصابتهم بمرض الشريان التاجي بالمقارنة مع أفراد النمط السلوكي "ب".

*** دراسة فرامنجهام الشهيرة Framingham Heart Stady :**

حيث قامت بفحص العلاقة بين سلوك نمط "أ" والتعرض للإصابة بمرض الشريان التاجي، وشملت الدراسة كلا من سكان منطقة فرامنجهام، وقد دامت عدة سنوات وأسفرت نتيجة الدراسة على إرتباط جوهري بين النمط "أ" ومرض الشريان التاجي عند الرجال والنساء، وكانوا أكثر إصابة مقارنة مع النمط السلوكي "ب".

*** دراسة فريدمان وبوث كاولي Freidman & Booth Kewley:**

حيث حاولا الكشف عن الدور الذي تلعبه بعض سمات الشخصية وسلوك النمط "أ" القلق، الإنبساط، الإكتئاب والعدوان في حدوث أمراض القلب والشريان باستعمال المنهج البعد التحليلي (Meta- Analysis) لــ 87 دراسة في هذا المجال حيث تبين تأثير النمط السلوكي "أ" ووصل إلى مستوى الدلالة الإكلينيكية، وهو أكبر تأثيرا من العوامل الأخرى.

كما قد أصدر المعهد القومي الأمريكي للقلب والرئة والدم (1978) تقريرا يعترف فيه بالدور السلبي الذي قد يلعبه سلوك نمط "أ" في حدوث مرض الشريان التاجي وهذا ما توصلت إليه اللجنة العلمية بالمعهد إذ ترى أن الأدلة العلمية المتوفرة كافية بشأن إرتباط النمط السلوكي "أ" بزيادة خطورة الإصابة بمرض الشريان التاجي إكلينكيا، وهذه الخطورة أكبر من التي تفرضها عوامل الخطورة الكلاسيكية مثل: العمر، إرتفاع نسبة الكولسترول، إرتفاع ضغط الدم، التدخين.

مما سبق يمكننا أن نستنتج أن دراسة النمط السلوكي "أ" لها أهمية كبيرة في مجال الطب السلوكي، بوصفه عامل خطورة، الذي يزيد من خطر الإصابة بأمراض القلب، شأنه شأن العوامل البيولوجية الأخرى (إرتفاع معدل الكولسترول في الدم، البدانة، التدخين...إلخ).

كما بينت الدراسات فضلا عن العلاقة بين النمط السلوكي "أ" والإضطرابات العضوية المتمثلة في مرض الشريان التاجي بأن له إرتباطات أخرى مع إضطرابات نفسية.

1-4-2- النمط السلوكي "أ" والضغط النفسي:

عن فيصل الزراد (2000) أوجد روزنمان وبيرون Rosenman & Byrne (1986) علاقة بين النمط "أ" والإجهاد النفسي أين توصلا إلى أن النمط السلوكي "أ" يفرض على الفرد ظروفا شديدة، من شأنها أن تزيد من إحتمال الإصابة بمرض القلب، وقد يكون التفاعل بين النمط السلوكي "أ" وعامل الشدة النفسية من المسببات التي تؤدي إلى الإضطرابات السيكوسوماتية، ذلك لأن هذا النمط وعامل الشدة النفسية يؤديان إلى زيادة نشاط الجهاز العصبي الذاتي وتنبيهه، وهذا ما يؤدي بدوره إلى إظهار الأعراض القلبية الوعائية، أو غيرها من الإضطرابات العضوية ص43.

من خلال هذه الدراسة يمكننا أن نستنتج أن الضغوط النفسية تمثل عامل خطر للإصابة بأمراض الشريان التاجي ويرتبط النمط السلوكي "أ" مع الضغوط بتكوين الإنسدادات التاجية للقلب، وهذا يقودنا إلى طرح السؤال التالي: كيف يمكننا تعديل سلوك ذوي النمط "أ" حتى نتجنب خطورته؟ وهذا ما سنحاول الإجابة عليه فيما يلي.

1-5- طرق تعديل سلوك ذوي النمط "أ":

بما أن الأشخاص ذوي النمط السلوكي "أ" مهددين بالإصابة بأمراض الشريان التاجي فلا بد من إستخدام طرق تدريبية وإرشادية لتعديل هذا السلوك ونذكر منها ما أوردها كيلي وستون Kelly & Stone (1987) أهمها:

أ- العلاج السلوكي المعرفي Cognitve Behavioral Therapy:

وهو يستند إلى المبادئ العامة التي قدمها (ميشنبوم 1980) في كيفية مواجهة الضغوط، وهو نظام تدريب على كيفية المواجهة الفعالة، والذي يؤكد على تفاعل الفرد مع البيئة والمرحلة الأولى من العلاج السلوكي المعرفي خصصت لتطوير الوعي بأحداث البيئة والتي من شأنها إستثارة رد فعل ذوي سلوك نمط "أ" وكيفية الإحساس البدني باعتبارهما مؤشرات للمواجهة الفعالة وفي المرحلة الثانية

من العلاج تقدم ردود فعل معرفية بديلة تجاه الأحداث التي عادة ما تستحث السلوك المدمر للنمط "أ".

ب- العلاج السلوكي عن طريق الإسترخاء:

تساعد تمرينات الإسترخاء سلوك النمط "أ" بحصولهم على تغيرات فسيولوجية (جسمية) ومن أساليب الإسترخاء نذكر التنفس العميق واليوغا وإرخاء العضلات، وحينما يتعود على معرفة متى يكون الجسد مشدودا يصبح بالإمكان حثه
على الإستجابة المطلوبة كي يريحه بأقصى سرعة ممكنة أثناء التصرفات اليومية المعتادة.

ج- **التدريب على تدبر القلق Anxiety Managment Training :**

هو الأسلوب الذي يستخدم مع سلوك نمط "أ" لتقليل تكرار ظهور سلوكيات النمط "أ" كردود فعل تجاه القلق ويعتمد هذا التدريب على التعرف على علامات القلق الشخصي وعلى إستخدام الإسترخاء العضلي، والتخيل لتقليل التوتر قبل أن يصل إلى حل المشكلة إذ تعتبر مهارة للتحكم الذاتي، فهو يوفر وسيلة هادفة للتعامل مع القلق، والتعامل مع بواعث الضغوط، وهي التي ولدت القلق في الأساس.

د- **توضيح القيم Valeurs –Clarification:**

يركز توضيح القيم على الكيفية التي يمكن من خلالها لسلوك نمط "أ" تلبية الإحتياجات، والقيم الشخصية وأولى مراحل توضيح القيم تتضمن تعريف سلوك نمط "أ" والكيفية التي يظهر بها في حياتهم، وتعريف سلوك نمط "أ" بأنه تعبير
عن محتوى الفرد من القيم الشخصية كجزء لا يتجزأ من إستيفاء إحتياجات إحترام الذات، والمرحلة الثانية من هذا تتضمن المراجعة المنظمة للقيم والمعايير التي يعتنقها ذوو سلوك نمط "أ" تجاه الأداء، والهدف من هذا العلاج هو جعل القيم

والتقويم الذاتي واضحا أمام ذوي سلوك نمط "ا" وتخصيص الوقت والمجهود الشخصي.

هـ- التمرينات الرياضية:

إقترح علي عسكر (2003) طريقة أخرى إذ يرى أن سوك النمط "أ" يُعدّل عن طريق البرامج الرياضية إذ تعتبر أحد الطرق السهلة والأكثر فائدة للحصول على تغيرات إيجابية في حياة الفرد، وتمكن الجسم من التعامل الفعال مع الضغوط ويبين الباحثون في المجال الفسيولوجي أن المؤشر الصحي الرئيسي بالنسبة للإنسان هو قدرة القلب والأجهزة الحيوية على التحمل وهذا التحمل يتحقق ويتطور من خلال النشاط الرياضي المنتظم ولكن ينبغي على الفرد إختيار الأنشطة الغير التنافسية لتجنب الشعور السلبي أو الإهانة الشخصية كالمشي وركوب الدراجة، والتزحلق، ولكي يكون النشاط البدني مؤثرا وفعالا ينبغي أن يكون مصدر متعة ويتناسب مع شخصية الفرد المزاجية والجسمية.

هذا التنوع في الأساليب التدريبية والإرشادية لتعديل سلوك النمط "أ" الذي مرده بلا شك إلى تباين الخلفيات النظرية للباحثين، إلا أن الهدف واحد، وهو مساعدة ذوي سلوك النمط "أ". كما نلاحظ عدم التعارض بين هذه الأساليب حيث يمكن المزج بينهما أي في منهج تكاملي بين العلاج المعرفي والسلوكي الذي بإمكانه أن يضفي نتائج أحسن من إستعمال علاج واحد. وتبقى الصعوبة في تطبيق هذه العلاجات في إقناع ذوي النمط "أ" بأن يعدلوا عن سلوكاتهم. ونقصد بالتعديل هنا هو تغيير النمط السلوكي "أ" إلى نموذج آخر من السلوك القريب من الصحة والتوازن ويتمثل في النمط السلوكي "ب".

2- النمط السلوكي "ب" Type *B* Behavior :

أخذ الاهتمام الزائد في العقود الثلاثة الماضية بالنمطين (أ و ب) في علاقتهما بالحالة الصحية وخصوصا النمط السلوكي "أ" والذي يقابله في الطريق الآخر النمط السلوكي "ب". ومن أهم رواده روزنمان وفريدمان وآخرون Freidman & Rosenman (1964) في أبحاثهما في هذا المجال من الإتلاف بين تيارين هما علم النفس ومجال الفروق الفردية والطب النفسي.

وعـــن بولهان وبورجوا Paulhan.I&Bourjois.M(1998) يرى كابلان Caplin (1992) أنه" إذا كان النمط "أ" حظي باهتمام الكثير من الباحثين فإن النمط "ب" لم يحظ بنفس الاهتمام إذ يتعلق الأمر بفئة تعرف من خلال غياب سمات أو خصائص النمط "أ" وبالخصوص غياب مشاعر إلحاح الوقت، العدائية وفي المقابل القدرة على تحقيق اللذة، الإسترخاء دون الشعور بالذنب، فهو نمط يحمي الفرد، ويتركه يتمتع بصحة جيدة، كما يساعده على النجاح وعلى التكيف الاجتماعي" ص65.

2-1- تعاريف النمط السلوكي "ب":

عـــن ماريلون بيشون وشويتزر Schweitzer.MB (2002) وصف روزنمان وراي Ray & Rosenman (1994) النمط السلوكي "ب" بالمعاكس للنمط السلوكي "أ" والمتمثلة في عدم الصبر، العدوانية، المنافسة، الرغبة في النجاح والمكانة الإجتماعية. .وعن بيروند وهلن Helen.H et Birand (1995) وصفه سيوذلاند Sutherland(1991) بأنه لديه القدرة على الإسترخاء وسهل الإنقياد، وليس لديه ميل شديد للمنافسة، وأقل عرضة للشعور بالإحباط وينخفض إحتمال إصابته بأمراض القلب.

كما يتفق النمط السلوكي "ب" مع الراشدين والأكبر سنا، وذلك بسبب صفات الميل للإسترخاء وأخذ الأمور بروية إضافة للهدوء وهذا ما أكدته دراسة ستورب

ورفاقه، أين أجرى مسحا شاملا لأكثر من ثلاثة ألاف شخص راشد تتراوح أعمارهم بين 18 سنة و89 سنة وذلك باستخدام قائمة مسح جينكيز للنشاط والفعالية ومقاييس أخرى خاصة بالتكيف النفسي أين توصل إلى أن الراشدين من النمط "ب" كانوا أكثر تكيّفا.

كما أشار جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافي (1996) إلى النمط السلوكي "ب" بأنه نمط من السلوك المتحرر من العدوان والكراهية ويتميز بغياب أو نقص الحاجة التنافسية لإظهار القدرات أو مناقشة إنجازات الفرد وأعماله كما يستطيع أن يسترخي دون الشعور بالذنب ويعمل دون أن يتعرض للإحباط بسهولة، ويشارك في الرياضات الترويجية بدون الشعور بالحاجة إلى البرهنة على تفوقه وعلى قدراته" ص4048. وفي نفس السياق عرفه عثمان يخلف (2001) بأنه " أسلوب متحرر نوعا ما من الضغوط التي تلاحق النمط "أ" فهو غير عدواني وله القدرة على الإسترخاء وليس له الحاجة الوسواسية إلى الإنجاز والتفوق" ص 74.

وإتفق معها أحمد محمد عبد الخالق (2002) أين عرّف أفراد النمط السلوكي "ب" بأنهم "أكثر تحررا من العدوان ولديهم قدرة على الإسترخاء والمشاركة في الأنشطة الترويجية، دون الحاجة إلى إثبات الذات والتفوق وعدم الإحساس بضغط الوقت، وغير منافسين" ص 262. ولم يخرج جمعة السيد يوسف (2004) في تعريفه للنمط السلوكي "ب" عمّا سبقه حيث يرى "أنه نقيض النمط السلوكي "أ" يكون صاحبه شخصا مترويا، ولا يشعر بضغط الوقت وغير متنافس وينتقي لنفسه حياة سهلة" ص62.

نلاحظ أن جلّ التعريفات السابقة تصب في قالب واحد فهي تجمع على أنّ النمط السلوكي "ب" مواز للنمط السلوكي "أ" فهما نمطان متعاكسان ومتناقضان تماما من حيث الخصائص والمميزات.

كما يتميز أصحابه بالتوازن النفسي والصحة الجيدة والتوافق الإجتماعي وهذا لما له من خصائص ومميزات.

2-2- الخصائص والمميزات الرئيسية للنمط السلوكي "ب":

في مقابل النمط السلوكي "أ" يوجد أصحاب النمط السلوكي "ب" ويتسمون بعكس الخصائص السابقة الخاصة بالنمط السلوكي "أ" فالنمط السلوكي "ب" يتميز بأنه نمط سوي أكثر تأنٍ وقناعة وقد لخّص عبد الحفيظ مقدم (1993) أهم خصائصه والمتمثلة في:

- قلة الرغبة في التنافس.
- قلة الدافع بدرجة نسبية إلى التقدم وتقدير الآخرين.
- قلة الإنغماس في الأعمال التي تفرض لها حدود زمنية.
- قلة الميل إلى التأجيل في القيام بالوظائف الكلامية، والعقلية والجسمية.
- الطبيعة الهادئة الباردة.
- تحرره من العدائية والعداء.
- الرغبة في الإستمتاع والقدرة على الإسترخاء.
- غير حماسي وواقعي.
- يتناولون غذاءهم في منازلهم أو في المطعم ويأخذون الوقت الكافي في الأكل.
- يعرفون كيف يستمتعون بالمال أو بإستعماله.

ويضيف كل من جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافي (1996) على أن " ذوي النمط "ب" يعتبرون مثاليين في سلوكاتهم فهم يتميزون بالنجاح والتفوق والصحة الجيدة والتكيف الإجتماعي وروح التسامح مع إعتدال الضغط عندهم" ص 4048.

مما سبق تجدر الإشارة إلى أن أصحاب النمط السلوكي "ب" يختلفون تماما عن أصحاب النمط السلوكي "أ" من حيث الخصائص والصفات، كما أنهم الأقرب للأسوياء، وعلى الأغلب أنهم يتمتعون بصحة نفسية وجسمية جيدة، وهذا ما سنتطرق إليه في العنصر الموالي.

2-3- علاقة النمط السلوكي "ب" بالصحة:

قد لاحظنا مما سبق أن أصحاب النمط السلوكي "ب" يتميزون بالإعتدال على مستوى النشاط الحركي والعملي. عن عبد الحفيظ مقدم (1993) نجد تنشيطا عاديا على مستوى الجهاز العصبي الإعاشي، مع إعتدال في إفرازات الأدرينالين في مرحلة الإنذار، لذا يلتحق بسرعة بمرحلة التكافؤ والسيطرة على المواقف في وقت قصير، أي يتم التكيف لديهم في وقت قصير، كما لديهم ضغط عادي، وليس مرضي والذي يعرّفه الباحثون بذلك الضغط الذي يساعد الشخص على تجاوز التحديات وتحقيق الإنجازات وعلى مواصلة العمل، فهو أداة عمل إيجابي (توافق) كما أنه نمط غير مستهدف للإصابة القلبية أو الإصابة السرطانية، وقد إعتبره العديد من الباحثين النمط المثالي.

3-3 التمايز بين النمط السلوكي "أ" والنمط السلوكي "ب":

عــن نبيلة بوعافية (2008) يمكننا تلخيص وتوضيح أوجه المقارنة والإختلاف بين النمط السلوكي "أ" والنمط السلوكي "ب" إستنادا إلى نتائج المقابلة الشخصية، التي باشرت بها اللجنة الطبية العلمية (1960) في الولايات المتحدة الأمريكية والمبينة في الجدول رقم (03).

جدول رقم (03): بروفيل نمط الشخصية "أ" ونمط الشخصية "ب"

الصفات والخصائص	نمط الشخصية "أ"	نمط الشخصية "ب"
أ- النطق والكلام	*كبيرة	*بطيئة
* السرعة	*الإجابات على كلمة واحدة، العجلة في إنهاء	* أناة توقفات كثيرة
*إنتاج الكلام	الجمل	أو إنقطاع
*ارتفاع الصوت	*عال	*- ناعم
* النوعية	* خشن، قوي	* نمطية الكلام
* التلحين /الرقة	* كلام منفجر، مفاجئ، الإلحاح على بعض	* توقفات قبل الإجابة
*كمون الاستجابة	الكلمات	* طويلة، طوافة،
* مدة الاستجابة	* أجوبة فورية أنية.	حوالة
* أشياء أخرى	*قصيرة	* نادرا
ب- السلوك:	* إعادة الكلمات، حذف الكلمات، التمسك بالكلمات	* مسترخ: يجلس
* التأوة	*كثيرا	مرتاحا
* الوضعية العامة	*متوتر: يجلس على طرف الكرسي	* هادئ : انتباه هادئ
*- السلوك العام	*متحفز: عدواني، متجهم الوجه	*مسترخ :ودود
* تعبير الوجه	* ساخرة	* عريضة يملا فيه
* الابتسامة	*عنيف، صاخب	* لطيف
* الضحك	* كثيرا	* نادرا
* شدة المعصم	* كثيرا	* نادرا
ج- الاستجابات إزاء المقابلة:	* غالبا	* نادرا
* اعتراض	* نادرا	* غالبا
المستجوب ومقاطعة كلامه	* نادرا	* غالبا
* العودة إلى الموضوع	* نادرا	* نادرا
* الكلام قبل مقاطعة الحديث:	*غالبا	* نادرا ما يلجأ إلى
* المحاولات لانتهاء	تقنيات كثيرة وأساليب متنوعة يلجأ إليها لقطع	ذلك
أسئلة المستجوب:	حديث المستجوب، تعليقات غريبة، أجوبة تهربية	* غير موجود
* استخدام النكتة في الكلام	ملتوية، او مطولة، يصحح كلام المستجوب او	* راض عن عمله
* تسريع واستعجال المستجوب	المتحدث	* غير موجود
* مزاحمة المتحدث أو المستجوب	*غالبا ما يظهر خلال المقابلة عن طريق اللجوء	خصوصا
للسيطرة على المقابلة أو الحديث	إلى آليات مثل: التبرم، التلطف المصطنع، الهيمنة	* غير موجود: مستعد
* العدوان	، التحدي.	للانتظار والصبر حتى
د- محتوى تفكيره العام النموذجي:	*غير موجود، يطمح إلى الأعلى	يأتي دوره، لا ينزعج
* رضاؤه عن عمله		ولا يحبط إذا اعترض
* الطموح الدافع الجامح	* موجود باعترافه واعتراف الآخرين	سيره عارض عائق
* الشعور بعدم القدرة على الصبر	* في قضاء حاجاته الاجتماعية، ينزعج إذا باطأت	* غير منافس ونادرا
وتأجيل رغباته.	سرعته سيارة أمامه أثناء قيادته السيارة	ما ينخرط في مباريات
* المنافسة	* يستمتع بالمنافسة الناس في العمل، يلعب جميع	تنافسية
* الاعتراف بوجود تفكير ثنائي	أنواع وضروب اللعب حتى مع الأطفال كيما يربح	* نادرا ما يفكر بشيئين
الطور ونشاطات	* غالبا ما يفكر بأمرين في أن واحد.	في آن واحد.

المصدر: الحجار، 1987، ص161 نقلا عن: نبيلة بوعافية (2008)

يمكننا إستخلاص من الجدول السابق أن النمط السلوكي "ب" يمثل النمط المناقض والمقابل للنمط السلوكي "أ" الذي يتصف بالإفراط والمبالغة في السلوكيا ت لا سيما صفات الحيوية والنشاط الدائم والطموح الزائد الأمر الذي جعل بعض الباحثين يربطون هذا النمط السلوكي بمرحلة عمرية محددة .عن محمد قاسم عبد الله (2001) بين جازا وبوري، وستروب، فونيمور Gaza. Berry. Strube. Fennimor (1985) أن نمط الشخصية "أ" هو السلوك الذي يتفق مع الشباب في مرحلة حياتهم، مما يتميز من منافسة مواجهة للإنجاز والتحصيل المثمر، في حين نمط السلوك "ب" هو الذي يتفق مع الراشدين، والأكبر سنا، وذلك بسبب صفات الميل للإسترخاء وأخذ الأمور بروية، إضافة للهدوء.

وإستناداً إلى هذه النتائج فقد أجرى ستووب ورفاقه Stoop et al مسحا شاملا لأكثر من ثلاثة آلاف شخص راشد تتراوح أعمارهم ما بين 18-19 سنة وذلك باستخدام قائمة مسح جينكينز Jenkins للنشاط والفعالية ومقاييس أخرى خاصة بالتكيف النفسي، وكما يتوقع فإن الشباب من النمط "أ" كانوا أكثر تكيفا من ذوي النمط السلوكي "ب" في مجموعاتهم العمرية، في حين أن الراشدين من النمط "أ" كانوا أقل تكيفا.

ولقد أجرى بعض التعديلات للتفريق بين النمطين "أ" و "ب" حيث إقترح فريدمان وهال وهاريس Friedman, Hill et Harris (1985) أن هذين النمطين يمكن أن يضما أربعة أنماط مختلفة وليس فقط إثنين، فقد أشار هؤلاء الباحثون إلى أنّه ليس كل الأشخاص ذوي النشاط العالي هم عدوانيين ومتوترين وغير صبورين، وليس كل الأفراد البطيئين هم هادئين ويتميزون بالإسترخاء والرضا.

وهذا ما قامت عليه عدة بحوث وحاولت تفسيره عدة نظريات سعيا منها لفهم هذين النمطين السلوكيين ويتضمن العنصر الموالي عرضا لبعض هذه النظريات.

4- بعض النماذج والنظريات المفسرة للأنماط السلوكية (أ، ب):

هناك عدة نظريات حاولت تفسير الأنماط السلوكية كل حسب تصوره ومنطلقاته النظرية ومن بينها نذكر.

4-1- نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي:

حسب عادل شكري (1991) تعد هذه النظرية واحدة من النظريات التي يمكن أن تحلل نمط السلوك "أ" على ضوئها، ومن ثم يمكن القول بأن نمط السلوك "أ" يجب أن يقوم على فروض يمكن إختبارها بصورة علمية عن طريق بعض المناهج، وبالنّظر إلى العناصر المهمة في نظرية التعلم الإجتماعي المعرفي نجدها تتلخص فيما يلي:

* السلوك (حركي / لفظي).

* البيئة (الظروف الضاغطة – الظروف الفيزيقية).

* الظروف الإجتماعية (الناس، الجيران، الأصدقاء، وغيرهم).

* العامل المعرفي (العلاقات المباشرة للسلوك الصريح ومدى التأثير في الآخرين).

* التنبيه للعوامل البيئية.

وعلى ضوء هذه العناصر نجد أن ذوي النمط "أ" ينتقون الإستجابة الإيجابية على المدى القصير، ويستبعدون الإستجابات السلبية على المدى البعيد، ومن ثم يتعلمون الإستجابات الإيجابية (المشبعة) والتي تشكل سلوكهم فيما بعد.

إذن فسلوك ذوي النمط "أ" نتاج تفاعل العوامل البيئية والإجتماعية والفيزيقية والعوامل المعرفية والنفسية.

وبالتالي فإن أصحاب هذه النظرية يرون أن سلوك النمط "أ" يتحدد كما يلي:

أولا: التعرف على مدى تفاعل البيئة والسلوك والجانب المعرفي، والعوامل النفسية الإجتماعية في ظهور النمط "أ".

ثانيا: تحديد بعض العمليات التي تتضمن إكتساب سلوك النمط "أ".

ثالثا: فحص العوامل السابقة واللاحقة لسلوك النمط "أ" وكذلك العوامل المشجعة على تكراره وإستمراره.

ويرى عادل شكري (1991) أنه بناءاً على هذه النظرية فإن ذوي النمط السلوكي "أ" يكتسبون العديد من الأنماط السلوكية الإيجابية والتي تمثل لهم إشباعا وتوافقا مع أنفسهم وطموحاتهم والمنبئات البيئية التي تجعلهم في حالة توتر وعصبية، مما يجعلهم يحاولون إنجاز أدائهم وتحسينه حتى يحسّنوا صورتهم عن ذاتهم وذلك باكتساب أنماط سلوكية إيجابية بصفتها أسلوبا تكيفيا.

4-2- نظرية التحليل النفسي:

تنظر نظرية التحليل النفسي للنمط السلوكي "أ" حسب فخرية يوسف محمد الجارودي (2001) باعتبار أن لديهم قلقا مرتفعا، وتعد هذه النظرية أعراض الوسواس القهري دفاعا يستهدف السيطرة على القلق، وهو ينجح بفضل قدرته على منع دخول مواد مؤلمة "للأنا" من اللاشعور إلى الشعور، ويفترض أن أصحاب النمط "أ" يشبعون بأنشطة تشبه العمل ولا يكون لدى المشاعر والأفكار غير المرتبطة بذلك العمل أي أمل في الوصول إلى الوعي.

وترى الباحثة أن وصف ذوي النمط السلوكي "أ" بأنهم مدمنوا عمل يمكن تفسيره من خلال هذه النظرية بأنها مظهر من مظاهر الوسواس القهري للسيطرة على القلق لديهم. بينما ينظر روسكي وزملاؤه (1978) حسب ما ورد عن عادل شكري (1991) إلى أن الفرد من ذوي نمط السلوك "أ" على أنه شخص نشأ في أسرة

يتسم فيها الأب بالسلبية، والأم بالعدوانية، ومن ثم يلجأ إلى الإنجاز بوصفه نتيجة إيجابية لتحقيق الحاجات والإشباع الإنفعالي، وتأكيد الذات، فهو يبحث عن الوقت المفقود، كما أنه غالبا مهدد إنفعاليا مما يجعله يشعر أنه سوف يتعرض دائما لفقد الإنجاز أو لفقد مكانته الإجتماعية التي وصل إليها بصورة قهرية، ومن ثم يتولد لديه إحباطات أمام إشباع حاجاته الإنفعالية فيتسم سلوكه بالعدوانية من أجل البقاء.

إن تعميم هذه النظرية غير ممكن إذ أنه لا نجزم القول بأن كل شخص لديه أب سلبي وأم عدوانية بالضرورة يكون من ذوي سلوك النمط "أ".

4-3- نظرية يونج التحليلية:

عن فخرية يوسف الجارودي (2001) أنه حاول هول لندزي تفسير سلوك النمط "أ" بناء على نظرية يونج باعتبار أن الشخص الذي يعطي الحقيقة قيمة سوف ينفق قدرا كبيرا من الطاقة في البحث عنها، والشخص الذي يعطي القوة قيمة كبيرة سوف يكون مدفوعا بقوة للعمل على بلوغها، وعلى العكس من ذلك، إذا كان لشيء ما قيمة تافهة فإنّه لن يرتبط إلا بقدر ضئيل من الطاقة وكذلك ينظر يونج للذات بأنها هي هدف الحياة، الهدف الذي يحاول الناس بلوغه دائما لكنهم نادرا ما يبلغونه، وهي تُحرك سلوك الإنسان وتدفعه نحو البحث عن الكلية.

ويمكن تمييز سلوك نمط "أ" في ضوء هذه النظرية من خلال الطاقة والذات، فمن خصائص سلوك نمط "أ" الطموح والتنافس مما تخلق لديه نوعا من التوتر لبلوغ الحاجات، وكلما كانت الحاجة أقوى كانت الطاقة المبذولة أقوى، وكذلك من خصائص سلوك النمط "أ" تقدير الذات المرتفع فهو دائما يبحث عن الكلية والكمال، وهذا ما ترمي إليه الذات في نظرية يونج، والتي بواسطتها يمكن تفسير سلوك النمط "أ".

4-4- نظرية مفهوم الذات لروجرز:

ذكر جابر عبد الحميد (1996) "أن نظرية روجرز تعتمد على فكرة نزعة الكائن الحي لتحقيق ذاته، وهي نزعة أساسية تجعل الفرد يكافح ليحقق ذاته، وأن الفرد مدفوع بطاقة داخلية نحو تحقيق الكمال والوصول إليه" ص 151.

يمكن تفسير سلوك النمط "أ" على أنه نزعة نحو تحقيق الذات والوصو ل للكمال، فصاحب النمط "أ" –في ضوء هذا– مدفوع بقوى داخلية لا يستطيع التخلص منها لكي يحقق أعلى درجات الإنجاز الشخصي لذلك يلجأ إلى العدوان والتنافس وغيرها، كي يشعر بقيمته كفرد، وذلك عندما يتفوق على الآخرين.

5-4- النظرية الفيزيولوجية:

تفسر هذه النظرية حسب عادل شكري كريم (1991) العديد من السلوكيات التي يقوم بها ذوو النمط "أ" في ضوء الإستثارة التي يتعرض لها الجهاز العصبي السمثاوي وقد أجريت بعد ذلك الدراسات المعملية، للتأكد من صحة هذه النظرية، وتوصلت إلى أن ذوي النمط "أ" أثناء تفاعلهم مع موقف معملي محدد، ظهرت عليهم زيادة مستوى الأدرينالين في الدم، وهذه أعراض أثرت على الجهاز السمثاوي، مقارنة بذوي النمط "ب" ص 44. وعن أحمد محمد عبد الخالق (2000) وجد فريدمان وألمار Freidman & Ulmer أن ذوي النمط "أ" يفرضون على أنفسهم مستويات مرتفعة من المهام التي تصبح ضغوطا، ومن ثم فإن أجسادهم تطلق هرمونات لأن الجسم يستعد لمواجهة مواقف تحد فيؤدي ذلك إلى زيادة إمداد القلب والدماغ بالدم، ونقص في إمداد الكبد، ونتيجة لذلك تنخفض كفاءة الكبد في التخلص من الكلسترول والدهون، والقيام بعملية الأيض بالنسبة لهما، وهذا كله يؤدي إلى الإصابة بمرض الشريان التاجي.

كما يرى ألبورت وبيويل ورايت (1990) أن الضغوط التي يتعرض لها ذوو النمط "أ" تسبب إختناقات، وتزيد من معدل ضربات القلب، مما يؤدي إلى تمزق الشرايين المسؤولة عن معظم أمراض الشريان التاجي.

بالرغم من إختلاف النظريات المفسرة لسلوك أفراد النمط السلوكي "أ" إلاّ أنّها تكاد تجمع على أنّ هذا النموذج من السلوك ما هو إلا لهدف تحقيق الذات، وإثبات الشخصية، وكذا إشباع حاجاتهم، في حين فسرت النظرية الفسيولوجية كون ذوي النمط "أ" أكثر عرضة لأمراض القلب، وذلك لأنهم يخضعون أنفسهم تحت مستويات مرتفعة من الضغوط.

ونتيجة غوص الباحثين في مجال تفسير سلوك النمطين "أ" و "ب" إكتشفوا نمطا ثالثا يتوسطهما أطلق عليه اسم النمط السلوكي "ج" الذي سنتعرض له في العنصر الموالي.

5- **النمط السلوكي "ج"**:

سلط العلماء الضوء في السنوات الأخيرة على طائفة خاصة من الشخصية، والتي تخص المرضى المصابين بالسرطان، فقد وصفت شخصية المرضى بالسرطان في سجل (Tumoribus) حيث إعتبر غاليان Galien أن النساء السودويات هن أكثر قابلية للإصابة بمرض السرطان من الأخريات، وهناك العديد من الدراسات التي تصف شخصية جد خاصة للمرضى الذين يتطور لديهم المرض إلى الورم الخبيث، ويتصف أصحاب هذه الشخصية بأنهم مسالمون ولا يستطيعون أن يعبروا عن مشاعرهم وعن حالتهم العصبية **(mariou ; bruchon ; schweitzer ; 2002 ; p 173)**

عـــن آمال باظة (2003) أشار بعض الباحثين إلى وجود نمط وسط بين النمطين "أ" و "ب" أطلق عليه النمط X كما قدم tang.T- L (1986) فكرة وجود نمط وسط أطلق عليه اسم " Intermediat" يمثل نسبة عالية من الأفراد، وقام ببحث آخر

(1989) حاول فيه وضع الأهداف لدى كل من النمط السلوكي "أ" و "ب" أين أكد وجود نمط وسط وهذا ما أقرّه كذلك بورتنير Bortner.R (1969) وقامت عليه فكرة مقياسه. وفي أول الثمانينيات من هذا القرن ظهر نمط آخر في العلوم الطبية والنفسية قدمه كل من جرير وموريس Greer et Moris (1980) وطورته تيموشوك Temoshok وعرّف موريس النمط "ج" لأول مرة سنة 1980 في نص قصير للتفرقة بين النمط "أ" الخاص بالأمراض القلبية والقطب المضاد الذي يمثله النمط "ب".

وإذا حاولنا الرجوع إلى النظرية السيكوسوماتية تجدر الإشارة إلى أن هناك سجل حافل بالأمراض السيكوسوماتية ذات الأصل النفسي، وإذا كانت الأمراض القلبية الوعائية تمثل المرض المرتبط بالنمط السلوكي "أ" و"ب" يمثل الصحة، هذا يعني إمكانية وجود عدة أنماط سلوكية للشخصية ترتبط بمختلف الأمراض السيكوسوماتية والتي لم يتم الكشف عنها بعد من بينها النمط السلوكي "ج" الذي أقرّ الباحثون بارتباطه بالأورام السرطانية أين حاول تعريفه وتفسيره وتحديد خصائصه.

5-1- تعريف النمط السلوكي "ج":

عـــن بولهان Paulhan. I&al (1998) يرى إيزنك (1991) "أن الشخصية المهيأة للإصابة بالسرطان غالبا ما وصفت بأنها شخصية رائعة، غير متسلطة، تبحث عن التناسق مع تفادي الصراع على غرار الشخصية ذات النمط السلوكي "ج" التي تتمثل في بنية موحدة تجمع مختلف المكونات النفسية السابقة " ص 65.

نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه وضع مقاربة بين الشخصية المهيأة للسرطان والنمط السلوكي "ج" حيث وجد أنهما يتماثلان في عدد من الخصائص والمميزات.

في حين حاولت تيموشوك Temoshok وضع هذه المكونات النفسية (الشخصية السرطانية – النمط "ج") في علاقة سبب ونتيجة حيث عرف النمط السلوكي "ج" على أنه "أكثر من كونه بنية ثابتة في الشخصية، فهو أسلوب توافقي لبعض

الوضعيات الإجتماعية الضاغطة المتميزة بالصراع أو الفقدان "كما حدد بعض خصائصه المتمثلة في أنه نمط هادئ مسالم كما وصفه بعامل خطورة في ظهور وتطور السرطان" (Morilou ; Bruchon- Schweitzer, 2002 , p 176.) .وقد حاول إبراهيم محمد عياش (2009) تفسير هذه العلاقة من خلال تقديمه لتعريف للنمط السلوكي "ج" حيث عرّفه بأنه "النمط المنطوي، ويتميز الأشخاص من هذا النوع بالعاطفة الجياشة وبأن لديهم دفاعات قوية وعدم القدرة على الإعتراف والتعبير عن عواطفهم، مما يجعلهم يتألمون في صمت وإستجاباتهم للضغط تكون بواسطة ميكانيزمات قشرية كظرية حيث أنهم أكثر قابلية من غيرهم للإصابة بالأمراض المناعية مثل السرطان".

نلاحظ أن هذه التعريفات جاءت متسلسلة ومسايرة للبحوث في هذا المجال حيث كانت بدايات ظهور النمط "ج" بملاحظة التشابهات بينه وبين الشخصية السرطانية، ومن ثم وضعهما في علاقة سببية تليها تفسير هذه العلاقة.

5-2- الخصائص والمميزات الرئيسية للنمط السلوكي "ج" :

عـــن بول مارتن (2000) أشارت تيموشوك Temoshok (1987) إلى مجموعة متفاوتة من السمات في شخصية النمط السلوكي "ج" والتي تشكل عامل خطر في ظهور وتطور السرطانات، كما تصف الشخص ذو النمط "ج" من حيث طبيعة السلوك بأنه محب وإجتماعي، لطيف، سعيد وحيوي، متقن العمل، متقبل من المجتمع، يتهرب من النزاعات الشخصية، صعوبات التعبير وصعوبة إثبات الشعور السلبي خاصة الغضب، يندفع للإكتئاب، يتجاوب مع المرض بالإستسلام، كما لخّصها بول مارتن في المميزات التالية:

- العجز عن التعبير عن الغضب/ الميل للموافقة والإنصياع / هادئ وصبور وعديم المنافسة / العجز عن تفريغ التوتر وألا يفصح عما يستبديه من إنفعالات.

- الشعور في أعماقه أنه تافه / الجبن والخوف الإجتماعي / معدوم الكفاءة وقاصر الهمة وفوضوي / يتمسك بالروتينية والعيش في وحدة نفسية / يعاني من الإكتئاب والتشاؤم والشعور باليأس / قمع الإنفعالات السلبية / الإستجابة لرغبات الآخرين وعدم التسلط / تجنب الإختصار أو السلوك الذي يمكن أن يحرج الآخرين / نظرته إلى الحياة الخارجية بصفة هادئة وعقلانية ومجردة من العواطف / الوقاية والصحة الذاتية / الميل إلى مشاعر العجز واليأس / الإمتثال لمواصفات السلوك المتعارف عليها والحفاظ على مظهر اللطف / كثرة الإستبطان والإستدماج / الإمتصاص والكبت / الكظم وإنكار الذات.

نلاحظ أن للنمط السلوكي "ج" مجموعة خصائص متمايزة من شأنها أن تنعكس سلبا على الصحة، وهذا ما سنحاول أن نتطرق إليه في العنصر الموالي.

5-3- علاقة النمط السلوكي "ج" بالصحة:

من أهم العلاقات التي توصل إليها الباحثون والتي تربط نوع النمط السلوكي للشخصية والصحة، في إطار البحث السيكوسوماتي وإضافة إلى تلك الدراسات التي أوجدت علاقة بين النمط السلوكي "أ" وأمراض القلب وكذا اِرتباط النمط السلوكي "ب" بالتوازن والصحة، كما سعى الباحثون لإيجاد علاقة بين النمط السلوكي "ج" والصحة ومن أهمها نذكر:

*** النمط السلوكي "ج" وخطر الإصابة بالأورام السرطانية:**

كشفت إحدى الدراسات التي قامت بها تيموشوك Temoshok وزملاؤها حسب ما جاء عن بول مارتن (2000) أن "مرضى الورم الخبيث الذين يكبتون عواطفهم كانت لديهم أورام أخنق وأسرع نمواً، وهذا كله ينبئ بنتيجة سيئة " ص 262. إن توصلهم لهذه النتيجة حسب نبيلة بوعافية (2002) جاء من خلال إقتراحهم لنموذج توضيحي يسمح بتبيان كيف يمكن لبعض العوامل النفسية الإجتماعية أن تؤثر

على سياق نشأة الورم وتطوره بالرقابة العاطفية المتمثلة في عدم التعبير عن المشاعر التي لها تأثير سلبي وسيئ ومباشر على النشاط السمباثي وبالتالي إنخفاض القدرة المناعية، وبتأثير غير مباشر من حيث عدم إدراك الأعراض، ومن ثم طول مدة الإستشارة، كما يوجد تفسير آخر يوافق العجز واليأس الذي يمكن أن يكون له أثران مرضيان الأول أثر مباشر يتمثل في إزدياد النشاط، محور الكورتيكوتروب، وبالتالي فقدان المناعة أما الأثر الثاني فهو غير مباشر يؤدي إلى إرتفاع السلوكات المهيئة للإصابة بالسرطان.

وواصل البحث في هذا المجال كل من ماجي وواطسن Maggi & Watson (1983) حيث قاما بتكوين مدرسة (King's Collégo Resurch Groupe) بكلية الطب في لندن، التي إهتما فيها بالصفات الإجتماعية ما بين الأشخاص المصابين بالسرطان والآخرين المصابين بأمراض أخرى كالأمراض الوعائية القلبية إذ وجدا أن المصابين بالسرطان يظهرون سهولة التعامل، الصبر، ولا يظهرون أحاسيس سلبية. ويعتبر هذان الباحثان من الأوائل الذين توصلوا بصفة واضحة إلى أن هناك عدم تجاوب تام مع المريض كالتشاؤم، وخاصة لدى المصابات بسرطان الثدي (Marilou, Bruchon- Sweitzer, 2002 p179.).

ونظرا لما يمثله النمط السلوكي "ج" من كونه عامل خطورة في ظهور الأورام السرطانية وتطورها دفع الباحثين في هذا المجال إلى التفكير في طرق لتعديل هذا النمط كوقاية من هذا المرض الخبيث القاتل.

5-4- طرق تقييم النمط السلوكي "ج":

هناك عدة طرق غير مباشرة سمحت لنا أن نفهم أن المصابين بالسرطان لديهم نشاطات حرة، وهذا مقابل حالة ضغط نفسي وفي نفس الوقت لديهم نتائج جد ضعيفة عندما نكتشف حالتهم العاطفية والسلبية ونتائج جد مرتفعة عندما نقيم كآبتهم غير المباشرة، ذلك من خلال الملاحظات والحديث، التي تظهر في حالتهم الدفاعية أثناء

عدم الصدق، وهم في الحقيقة مرضى إنطوائيين وهذا ما لاحظه بيرن Byrn(1964). كما أنّهم لا يستطيعون إظهار مشاعرهم خاصة العدوانية والغضب غير أن التحكم في المشاعر يكون كعامل خطر وسيكون إشارة في تسبب السرطان **Cancirogenèse**.

وحسب أعمال تيموشوك وغروس سنة (1989) إقترحا أن النمط السلوكي "ج" هو نمط سلوكي مقابل للحالات التوترية.

تؤكد تيموشوك أن مثل هذا النمط المتوافق يظهر لنا متكيفا "Adapté" من النظرة الأولى لأنه يسمح بتجنب الصراعات وأن يكون محل ثقة لدى المجتمع لكن في الواقع هذا ليس إلاّ قناعا مظهره رهيف جدا يستعمل مجهودات داخلية، وفي الأخير يكون الثمن غاليا، لأنّه وخلال الحياة تتراكم تلك الأحاسيس الغير المعبّر عنها والرغبات التي لم يتم إشباعها الناتجة عن تجنب المشاكل وعدم العمل على حلّها. وباستمرار الموقف الضاغط تنهار المميزات الدفاعية والعاطفة السلبية (الحزن، الغضب، الشعور بالذنب...) وتفيض.

فالمرضى الذين لديهم النمط "ج" ليسوا مستقرين كما يظهرون لنا بمظاهر عادية وهذا يكون ثمنا لإجتهاد الدفاع لديهم (أي لديهم طريقة شخصية دفاعية تظهر للناس أنهم في حالة مستقرة نفسيا من الخارج، في حين أنهم من الداخل يبدون عكس ذلك (.Marilou, Bruchon- Schwritzer, 2002, p 118).

كما أعطت التدخلات النفسية الإجتماعية حسب دانتزر Dantzer (1997) والتي طبّقت على بعض المرضى المصابين بالسرطان وكان الغرض منها تقوية إستراتيجيات التوافق كالتعبيرعن المشاعر، والبحث عن السند والتخفيف من الأساليب غير المجدية والمضرة نتائج حسنة حيث حسّنت من نوعية نمط حياة هؤلاء المرضى كما أنقصت من مخاطر الإنتكاس. وقد إستعان الباحثون للكشف وتقييم الأنماط السلوكية الثلاثة السابقة الذكر بمقاييس مختلفة نذكرها في العنصر الموالي.

6- بعض مقاييس الأنماط السلوكية:

صممت عدة مقاييس لمعرفة النمط السلوكي المستعمل أهمها:

6-1- المقابلة الشخصية المبرمجة Structured Interview :

عن فخرية يوسف الجارودي (2001) تتضمن هذه المقابلة (25) سؤالا يتم توجيهها إلى الأفراد وتتعلق بطريقتهم الخاصة والمميزة في رد الفعل إتجاه مجموعة من المواقف المختلفة التي من شأنها أن تثير قلة الصبر والعدوان وحبّ التحدي لدى الشخصيات من نمط "أ" كما تتضمن أسئلة تستثير أسلوب الحديث الذي يعدّ مؤشرا للنمط السلوكي "أ" وأسئلة أخرى تثير إستفزازه، ثم يصف الأفراد ضمن واحدة من أربع فئات وهي: النمط "أ" مكتمل الخصائص، النمط "أ" غير مكتمل الخصائص، والنمط "أ" و"ب" المختلط الخصائص، ثم أخيرا النمط "ب" أو الغياب التام لخصائص النمط السلوكي "أ" كما أسفرت التحليلات العاملية لوجود أربع عوامل مستقلة وهي: التقويمات الإكلينيكية لأسلوب الحديث، والتقارير الذاتية عن النزاعات التي تجتاح المرء في حالات الضغط وحالات الغضب، وأخيرا الميل للعمل في جو المنافسة.

6-2- مقياس جينكنز للنشاط Jenkins Activity Scale :

عن فخرية يوسف الجارودي (2001) وضعه جينكنز (1964) والمراجعة الأخيرة له قام بها جينكنز وروزنمان Jenkins & Rosenman (1971) وهو يتكون من (52) بندا ويشمل الأبعاد التالية: السرعة ونفاذ الصبر، الإنشغال بالعمل، القيادة الخشنة والتنافس، ترجمه للعربية وقنّنه في البيئة المصرية أحمد محمد عبد الخالق، وهو يتمتع بصدق وثبات مرتفع.

6-3- إختبار النماذج السلوكية للأنماط أ، ب ، ج، Behavior Patternos of Type

أعدّته أمال باظة (2003) ويتكون من (18) بندا تعبّر عن ثلاثة أوصاف تخص النمط "أ" و"ب" وإختيار ثالث وهو "ج" في حالة عدم إنطباق "أ" و "ب" والنمط "ج" وسط بين النمطين "أ" و "ب" ويتمتع المقياس بثبات وصدق مناسبين.

6-4- مقياس بورتنر 1969 Bortner Scale:

يتكون المقياس في صورته الأولية من (14) بندا ثنائي القطب وقام بورتنر باختصاره إلى (7) بنود، يحتوي كل بند على أوصاف ثنائية ينطبق أحد طرفيها على النمط "أ" والآخر على النمط "ب" بين طرفي سلم متصل متدرج من (1-8).

يهدف المقياس إلى تصنيف الأفراد ذوي النمط "ا" وذوي النمط "ب" ويقيس الأبعاد التالية: ضغط الوقت، الدافع الشديد، المنافسة والقوة التعبيرية. إستخدمته العديد من الدراسات وترجم إلى عدة لغات منها الإسبانية والفرنسية والعربية حيث يتمتع بثبات وصدق مناسبين " ص 87.

6-5- مقياس الأنماط السلوكية أ و ب و ج لسولي بن سباط:

صمم هذا المقياس الباحث سولي بن سباط Soly Bensabat باللغة الفرنسية ويتكون من 15 بندا يحتوي كل بند على (04) إختيارات والتي من خلالها يتحدد نوع النمط إما "أ" منبسط أو "ج" منطوي "أ" و "ب" متزن أو نمط وسطي أي لا يوجد ملمح سلوكي غالب وقامت بترجمته نبيلة بوعافية (2008) حيث إستخدمته في دراستها وتجدر الإشارة هنا أننا سنعتمد هذا المقياس في دراستنا الحالية، لما له من خصائص تخدم هذه الدراسة.

خلاصة:

أخذ الإهتمام الزائد في العقود الأربعة الماضية بالنمطين (أ و ب) في علاقتهما بالحالة الصحية وخصوصا النمط السلوكي "أ" ومن أهم خصائصه الدافعية ومستوى الطموح والرغبة والمنافسة والعدائية في حين يتميز ذوي النمط "ب" بغياب هذه الصفات لأنهم أقل إستجابة وحساسية للضغوط.

وقد بدأ روزنمان وفريدمان وآخرون أبحاثهم في هذا المجال للتوافق بين تيارين هما علم النفس الطبي ومجال الفروق الفردية في ذلك الوقت والطب السلوكي، مما أدى إلى ظهور إهتمامات تجمع بين التيارين بأسلوب إجرائي يظهر في سلوك الفرد.

وقد قاموا بالعديد من الدراسات في إطار مسلّمة أساسية وهي وجود نماذج معينة لديها إستعداد للإصابة بالإضطرابات العضوية الناتجة عن مركبات شخصية نفسية مع وجود مجموعة من الأعراض وأكدت هذه الدراسات على أن هناك عوامل نفسية إضافة إلى عوامل أخرى وراثية مهيأة للإصابة بأمراض القلب.

وفي السنوات الأخيرة الماضية سلّط الباحثون الضوء على طائفة من الشخصية يعتقد أن لها علاقة بازديا د إحتمال الإصابة بالسرطان وسميت بالنمط السلوكي "ج" الذي يتوسط النمطين السابقين والذي طالما وصف بالرائع لما له من خصائص السلم، وعدم العدائية، كما يتميّز أصحاب هذا النمط بالإنطوائية وقمع مشاعرهم السلبية.

وأجريت عدة دراسات في هذا المجال حيث أكدت جلّها أن هذا النمط يعتبر عامل خطورة وشخصية مستهدفة للأورام السرطانية، وكذا تطورها وإنتشارها لذلك حاول الباحثون إيجاد عدة طرق وعلاجات معرفية وأخرى سلوكية لهدف تعديل سلوكات هذه الأنماط "أ" ، "ج" للوقاية من هذه الأمراض الخطيرة كمـــا صمموا عدّة

مقاييس للكشف عنها وتقييمها والتنبؤ بنتائجها. وتجدر الإشارة إلى أن هذا المجال لا يزال غامضا وبحاجة لمزيد من الدراسة والبحث.

إلاّ أنّنا في هذه الدراسة لا نسعى للبحث في علاقة الأنماط السلوكية بأي مرض عضوي إنّما من أجل البحث عن علاقتها بظاهرة نفسية معقدة وهي الإحتراق النفسي ومن العوامل الشخصية الأخرى التي نود البحث في علاقتها بالإحتراق النفسي والتي في هذه الدراسة هي إستراتيجيات المواجهة وهذا ما سنعرضه في الفصل اللاحق.

الفصل الثالث

إستراتيجيات المواجهة

تمهيد:

حـــاول العلماء منذ القدم فهم الطبيعة وعلاقة الأجسام ببعضها البعض الساكنة منها والمتحركة، وسعوا دائما للوصول إلى أسرار التوازن الطبيعي، محاولين بذلك وضع قوانين أو إكتشاف علاقات تضبط الطبيعة ومن أهم ما توصل إليه هؤلاء الباحثون أن لكل فعل ردة فعل.

ومـــن هنا حاول البعض منهم إقتباس هذا القانون الفيزيائي وإستعماله في دراستهم لفهم السلوك الإنساني والتنبؤ والتحكم فيه. فكل فرد يمرّ في فترات حياته بظروف ووضعيات ضاغطة تهدد راحته وإستقراره، كما تلزمه أن يتعامل معها وأن يواجهها، إما بهدف تجاوزها وإما لمحاولة الحد منها أوالتكيف معها أو إنقاص التوتر الناجم عنها.

ويعتبر مفهوم المواجهة من المفاهيم ذات الأصول القديمة إلا أن الإهتمام به في مجال علم النفس بدأ حديثا نفسيا. وحسب ما ورد عن نشوة كرم عمار (2007) أن أفلاطون قد إهتم بتقديم شرح للطرق التي ينتهجها الفرد في التعامل مع الأوقات والظروف العصيبة كما أشار أبراهام ماسلو (1940) إلى مفهوم المواجهة وأطلق عليه سلوك التصدي فميّز بينه وبين السلوك التعبيري في حديثه عن الحاجة، وقد كان المصطلح قليل الإنتشار حتى عام 1960، ويحدد البعض عام 1967 بداية إنتشار هذا المصطلح، ثم توالت الأبحاث التي تناولت المواجهة وزاد إنتشارها.

وسنتطرق لمتغير المواجهة في هذا الفصل لما له من أهمية في بحثنا، إذ يلعب دور الوسيط الفعال بين الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية للشخصية، محاولين في ذلك تسليط الضوء على أهم ما ورد من تعاريف لهذا المفهوم، وأهم النظريات التي تناولته ومحاولة تصنيفه وتفسيره، كما سنتعرض إلى الوظائف وأهم مميزات المواجهة، وكذا فعاليتها على الصحة مع تقديم بعض المقاييس المستعملة لقياسها والتعرف عليها.

1- تعريف إستراتيجيات المواجهة:

لقد شاع مفهوم المواجهة في التراث السيكولوجي والطب النفسي خاصة في الدراسات حول الضغط، وإكتسب معاني متعددة، لما له من دور في تفسير وفهم التوازن النفسي والصحة عموما فقد أقرّ الباحثون حسب ما جاء عن أندلر وآخرين Endler.PH & al (1989) "بوجود المواجهة كعامل وسيط بين الأحداث والتغيرات الضاغطة والصحة النفسية والجسمية" ص 117.

يمكننا تحديد مفهوم المواجهة إمّا لغويا حسب ما جاء في القواميس والمعاجم من دلالة ومعان له وإما إصطلاحا حسب ما أستعمل في حقل الدراسات العلمية، وفيما يلي سنتعرض إلى أهم ما ورد من تعريفات لمفهوم المواجهة.

1-1- مفهوم المواجهة لغة:

يعرفه بيرلين وسكولر Pearlin.Li & Schooler (1978) أن المواجهة مصطلح مبني على الفعل الإنجليزي " to cope with" الذي يعني تدبر الأمر ومواجهة المواقف.

إلا أنّ هذا المصطلح الإنجليزي صعب ترجمته إلى اللغات الأخرى ففي الفرنسية مثلا تستعمل كلمة " faire avec" أو "faire face" وتعني "التعامل مع"، ولم يختلف الأمر في الترجمات العربية التي تعددت بدورها وتنوعت ولم ترس على ترجمة موحدة.

فعــن مرشدي الشريف (2008) "أن البعض ترجمه بـــ" المواجهة" منهم يوسف السيد (1993)، وعبد المعطي (1994)، كما إستعمل عبد الباسط إبراهيم وعبد الله هشام (1994) مفهوم التحمّل، في حين إستعمل البعض كرجب علي وخليلي الشرقاوي (1993) مفهوم التعامل، وفضل علي شعبان محمد (1990) مفهوم

التكيف، كما ترجم المفهوم أيضا بالمقاومة، وقد إستحسن البعض الإبقاء على الكلمة الأصلية " Coping " كمصطلح تقني في الثقافات المختلفة " ص 51.

1-2- مفهوم المواجهة إصطلاحا:

إكتسب مفهوم المواجه عدة تعريفات هو الآخر وذلك حسب تناولات وإتجاهات الباحثين النظرية من جهة، وكيفية توظيفهم لهذا المصطلح إجرائيا من جهة أخرى.

عــن بايكهن وآخرين Paulhan.I et al (1998) "أن الأنجلو ساكسون وظفوا المصطلح تحت ما يسمى إستراتيجيات المواجهة " Coping" فيما إستعمل الفرنسيون إستراتيجيات التوافق Stratégie d'Ajustement " ص 545.

بالرغم من إختلاف تسمية المصطلح وإستعماله من قبل المدرستين إلاّ أنّه لا يمنع إتفاقهم حول دور هاته الإستراتيجية في مواجهة الضغوط، وهذا ما أشارت إليه عن فتيحة مزياني(2008) بونوست وتاب Ponost et Tap (1997)، في كتابهما على أن أغلب الباحثين عرّفوا المواجهة على أنها "مجموعة السلوكات والإستراتيجيات التي يستعملها الفرد لمواجهة موقف ضاغط" ص46.

نلاحظ أنّ هذا التعريف للمواجهة عام وشامل وجامع لما ورد عن الباحثين في هذا المجال، لأنه لم يحدد طبيعة تلك السلوكات والإستراتيجيات المستعملة التي قد تكون معرفية أو وجدانية أو سلوكية، وفي هذا الخصوص فقد وردت عدة تعاريف أكثر تخصصا وأكثر دقة من بينها تعريف كل من لازاروس وفولكمان lazarus.RS et folkman. S (1984) اللذين يعرّفان المواجهة بأنّها : "مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للسيطرة والتقليل والتقبل للمتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدد أو تتعدى موارد الفرد" ص129.

عــن شويتزر ودانتزر Schweitzer.M & Dantzer.R (1994) يذهب فليشمان Fleichman (1984) إلى تعريف المواجهة: "كاستجابة معرفية تخفض أو تقضي على الضيق النفسي، أو الضغوطات" ص115.

كما عرّفها لازاروس ولوني Lazarus.R.S et Launier (1978) بأنها: "مجموع السياقات التي يضعها الفرد بينه وبين الحدث المدرك على أنه ضاغط، من أجل التحكم أوالتقبل أوالتقليل من حدة تأثير هذا الأخير على صحته النفسية والجسمية" ص100.

في حين تعرفها باركس Parks.KR بأنها: "سيرورة يقيم من خلالها الفرد التهديد" ويتوافق هذا التعريف بتعريف كل من بولهان وكينتار Paulhan.I & Quintard.B (1994) حيث عرفا المواجهة: "بمجموع السيرورات التي تتوسط الفرد في حد ذاته والحادثة المدركة كتهديد من أجل التحكم فيها أو تجاوزها أو الإنقاص من أثرها على الرفاهية الجسمية والنفسية" ص213.

وتضيف بولهان وآخرون Paulhan.I & al (1994) تعريف ستيبتو Steptoe (1991) الذي يرى أن "المواجهة تتضمن تلك الإستجابات التي يظهرها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة وقد تكون من طبيعة معرفية أو وجدانية كتحويل وضعية خطرة إلى فرصة ذات نفع شخصي " ص 293.

وهنا نلاحظ أنه بالإضافة إلى الطبيعة المعرفية لإستراتيجية المواجهة فإنّ هناك طبيعة وجدانية لها، كما يوجد هناك مركبات وطبيعة سلوكية لها أيضا وهذا ما أشار إليه سلومون وآخرون Salomon.Z & al (1983) في تعريفه للمواجهة وطبيعتها حيث إنتهى إلى أن"المواجهة تتألف من المعارف والسلوكات التي يستعملها الفرد لتقييم وتقليص الضغط وتعديل وخفض التوتر الذي يصاحب" ص279.

وقد تكلم شويتزر ودانتزر Schweitzer.M et Dantzer.R (1994) على" المواجهة كأسلوب لتحديد الطريقة التي يحقق بها الفرد توافقه أمام المواقف الصعبة التي تعترضه" ص119.

من خلال ما تقدم من تعاريف يظهر جليا إختلاف الباحثين في نظرتهم لمصطلح المواجهة، حيث أستخدم بعدة معان منها: (جهود، سلوكات، سياقات، سيرورات، إستراتيجيات، أسلوب) وعلى الرغم من تعدّد هذه المصطلحات والمسميات، إلاّ أنّ الباحثين أكدوا وأجمعوا على أن الهدف من عملية المواجهة هو التخلص من الضغوط أو محاولة تخفيف التأثيرات السلبية الناتجة عنها كما أبرزوا أهمية التناول السياقي لمفهوم المواجهة ويعتبر البعد المعرفي أساسيا وجوهريا في هذه التعاريف، كما أعطى الباحثون أهمية كبيرة للدور الأساسي للإدراك في تنظير المواجهة حيث عملية تقييم الضغوط وإعطاء خاصية معينة لأي فكرة تعتمد على الإدراك.

إن إختلاف هذه التعاريف تعود أساسا إلى إختلاف التناولات والنظريات المفسرة لعملية المواجهة والتي سنتعرض لبعضها فيما يلي:

2- بعض النماذج والنظريات المفسرة للمواجهة:

هناك عدة نظريات ونماذج حاولت تفسير المواجهة لعل من أهمها نذكر:

2-1- النموذج الحيواني Le Modèle Animal :

عــن بولهان وبورجوا Paulhan.I & Bourjois.M (1998) أن أتباع هذا النموذج تأثروا بفكرة داروين حول مبدأ الصراع من أجل البقاء. وبنتائج أبحاثه التي أجريت على الحيوانات. إذ يعتبر هذا النموذج المواجهة إستجابات فطرية وسلوكية أو مكتسبة بعد التهديد الحيوي للبقاء، ومثال على ذلك تجربة الفئران التي تعلمت

الهروب بسرعة من الغرفة التي تتعرض لصدمة كهربائية إلى غرفة ثانية لا تحتوي على صدمة.

ترتكز المواجهة أساسا في هذا النموذج على مجموعة من الميكانيزمات صنفها شويتزر ودانتر Scheweitzer.MB & Dantzer.R (1994) إلى مجموعتين هما:

أ- **ميكانيزمات التجنب أو الهروب Mécanisme d'Evitement ou de Fuite:**

تستعمل في حالة الخوف أو الفزع.

ب-**ميكانيزمات المواجهةأوالهجوم Mécanisme d'Affrontement ou d'Attaque:**

تستعمل هذه المواجهة في حالة الغضب. ويرى دنتزر Dantzer.R (1989) أنّ معيار نجاح إستراتيجية المواجهة، يتمثل في خفض أو التحكم في النشاط الفيزيولوجي الذي يترتب على هذه الوضعية.

ينظر هذا التناول إلى المواجهة حسب ميلر Miller.SM (1980) على أنه سيرورة (Prosses) تتكون من السلوكات المتعلمة ذات الفعالية في تخفيض مستوى الإضطراب والتخفيف من حدته، من خلال الوصول إلى إزالة أو إلغاء خطر معين.

نلاحظ أن هذا النموذج إقتصر على هدف المواجهة في محاولة البقاء وذلك بالتفادي أو الهروب فهذه المقاربة بين المواجهة الحيوانية والمواجهة الإنسانية غفلت عن جوانب أخرى وأبعاد في منتهى الأهمية للمواجهة. وفي هذا الصدد عن شويتزر وآخرين Schweitzer et al (1994) يرى كل من فولكمان ولازاروس "أن البحوث تستند إلى النموذج الحيواني للضغط والمراقبة ترتكز أساسا وبصفة عامة على ما يسمى بالسلوك التجنبي وسلوك التفادي وعلى سلوك الهروب والفرار، وهو الشيء الذي لا يمكّننا من الكشف عن باقي الإستراتيجيات التي يتضمنها مصطلح المواجهة" ص 102.

2-2- النموذج الإجتماعي:

درست نظريات علم النفس الإجتماعي أساليب المواجهة الفردية والجماعية، إنطلاقا من إحساس الفرد بالنقص، هذا الأخير يؤثر بقوة في سلوك الفرد، الأمر الذي يدفعه إلى نوعين من التصرفات تتمثل في تقبل أو رفض الواقع، ويتحقق هذين التصرفين في إستراتيجيات عدة، تتعلق بقدرة الفرد ودرجة طموحه والمكتسبات الجماعية والوفاء للجماعة وأفرادها، ومن بين هذه الأساليب الدفاعية الإجتماعية ذكرت عيطور (1997) ما يلي:

- **التطابق (Conformité):**

وهو سلوك يوحي بتطابق وتوافق الفرد مع القيم الإجتماعية الخاصة بالبيئة دون نقد أو إعادة نظر فيها بهدف إرضاء الآخرين، فلا يظهر سلوكا مناقضا لما أتفق عليه.

- **الهروب (Fuite):**

يتميز هذا السلوك بالإنسحاب أو الإستسلام ورفض التحدي، فيبتعد عن المقارنة بالغير وتجنب الألم، مما يسمح له بالحفاظ على الصورة الإيجابية للذات.

ويتميز الفرد الذي يتخذ هذا الأسلوب بالخضوع الناتج عن العجز أو فرض الذات، تقديم التبريرات، كما يتّسم بالسلوك السلبي المبني على الحقد وتأنيب الآخرين، مع الإستعمال الفوضوي للطاقة الفردية وفقدان إحترام النفس.

- **سد العجز:** ويقصد به محاولة الفرد تجاوز العجز والعوائق بالوصول إلى مستوى الآخرين، وبالتالي التأكيد على القيمة الخاصة به.

- **التعويض:** ويكون بإدخال عوامل جديدة والسعي إلى فرضها في الجماعة وجعلها مقبولة. لقد أعطى هذا النموذج بعدا آخر لمصطلح المواجهة وهو كيف للفرد أن

يتكيف في محيطه الاجتماعي؟ ذلك إما بالتنازل أو التخلي أو التبني لكل ما يدور حوله من قيم وضوابط والتي تكون على شكل متطلبات دورية يمارسها الفرد رغبة في الحصول على مكانته الإجتماعية.

2-3- النموذج الفينومينولوجي:

يعتبر التعريف الذي قدمه لازاروس Lazarus (1966) حول مصطلح المواجهة والذي ركّز فيه على وجهة نظر فينومينولوجية قفزة نوعية وهامة في مجال تحديد مفهوم المواجهة، حيث أضاف البعد السلوكي في تعريفه كونه يرى حسب ما جاء عن دانشيف Dantchev.N (1989) أن سمات الشخصية تبدي وحدها عجزا على تقديم الطريقة التي يواجه بواسطتها الفرد الضغوط.

وقد إستعمل لازاروس Lazarus مفهوم المواجهة من أجل جعل عناصر الشخصية والأساليب السلوكية معا محل مواجهة وضعية الضغط، إذ يمكن للمواجهة أن تعد كنشاط، كما يمكن أن تكمن في الأنساق المعرفية.

إذا كانت المواجهة في نظره تتمثل في مجموعة الإستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في مسايرة متطلبات الحياة فإن ما يمكن إستخلاصه هو أن هذا المفهوم يضم مجموعة متناقضة غير متجانسة من المعارف والمواقف السلوكية، والقدرات السيكولوجية والدفاعات النفسية المستعملة في وقت واحد باعتبارها عناصر من إستراتيجيات تكيفية لمواجهة المتطلبات الداخلية والخارجية .

قدم بعد ذلك كل من فولكمان ولازاروس Folkman.S et Lazarus.RS (1984) تعريفا آخر في نفس المنظور لمصطلح المواجهة حيث إعتبرها "مجموعة من الجهود السلوكية والمعرفية في حالة تغيّر مستمر تهدف إلى معالجة المتطلبات الداخلية والخارجية خاصة تلك التي تشكل عبئا يفوق إمكانيات وقدرات الفرد" ص 141. يكشف لنا هذا التعريف عدة خصائص للمواجهة وهي:

أولا: أن عملية المواجهة تستلزم شروطا معينة من الضغط النفسي الذي يتطلب تحررا معينا ويكون إما ذهنيا وإما سلوكيا وهو ما يميز المواجهة على السلوكات الأوتوماتيكية التي لا تتطلب بذل جهد .

ثانيا: عملية المواجهة هي عملية متغيرة باستمرار أي موجهة فتكرار الحدث الضاغط لا يستلزم تكرار نفس الإستراتيجية أي أنها ليست سمة كما يراها المنهج التحليلي.

ثالثا: أن الهدف من عملية المواجهة هو معالجة المتطلبات الداخلية والخارجية الخاصة، هذا يعني أن المواجهة عبارة عن سيرورة فالفرد ملزم بمسايرة بيئته باستمرار وذلك باستعمال إستراتيجيات صنفها لازاروس إلى مجموعتين كبيرتين هما:

أ- الاستراتيجيات الدفاعية وتتركز على الإنفعال

ب- إستراتيجيات حل المشكل.

كما تتميز نظرية لازاروس بأنها تعتمد على المنحى التفاعلي، الذي ينظر إلى المواجهة على أنها ناتجة عن تفاعل المتغيرات الشخصية والحالة النفسية للفرد مع بيئته الفيزيقية، إلا أن المتغيرات الشخصية وحدها تبدو غير قادرة على التنبؤ بالعوامل الضاغطة وهذا ما أشار إليه دانتشيف Dantchev.N (1989) حيث أكد أن "المواجهة توحي بمعرفة بعض عناصر الشخصية وإرتباطها بأنماط سلوكية مختلفة تستعمل في وضعيات الضغط " ص 22.

في حين يرى لازاروس Lazarus أن المواجهة عبارة عن حملة الجهود المبذولة لمواجهة الواقع. وقد حدد لازاروس الفرق بين المواجهة كسياق بين العلاقات (فرد / محيط) وكسمة ثابتة في شخصية الفرد.

كما فرّق بين أساليب المواجهة كسياق معرفي سلوكي والقدرات باستخدامه مصطلح التعامل to Manage " ويوحي هذا الأخير في نظره باستعمال كل أساليب المواجهة من أجل التخفيض من وضعيات الضغط، أما أساليب المواجهة كسياق فهي توحي بملاحظة وتصميم خاص بالنشاط الحالي للفرد من جهة وفي درجة التفكير في هذا النشاط في ظروف معينة لأنهما موجهان نحو وقائع محددة تتمثل في متطلبات الواقع من جهة أخرى. ويقوم السياق الديناميكي كسياق المواجهة على التقدير المستمر للعلاقة الموجودة بين الفرد ومحيطه إذ يعتبر التغيير الجذري لهذه العلاقة ناتجا عن الجهود الدفاعية الهادفة لتغيير المحيط أو المعاني أو الأفكار الخاصة بالحادثة.

2-**4**- **النموذج التحليلي:**

عـــن شويتزر ودانتزر Schweitzer.MB et Dantzer.R (1994) تعتبر المدرسة التحليلية المواجهة على أنها مجموعة من الأفكار الواقعية والمرنة التي يتمثل دورها في إيجاد حل للمشكل، وذلك من أجل التخفيف من شدة الضغط. وقد تناول مفهوم المواجهة من خلال وجهتي نظر: الأولى متعلقة بدفعات الأنا والثانية متعلقة بسمات الشخصية.

2-**4**-أ- **نموذج دفاعات الأنا Le Modele Psycholgique de Moi :**

أشار فرويد Freud (1975) إلى ما ورد في تصنيف Vaillan لدفاعات الأنا. أين تم التعرف على مختلف السيرورات المعروفة الموجهة للتقليل من الحصر الناتج عن الحدث الضاغط والمتضمنة كلا من:

- **النفي:** للعناصر السلوكية للموقف خاصة العناصر السلبية منها والتي تمثل تهديدا.

- **العزل:** أي توقف سير الفكر لفهم الأمر الذي يحدث.

- **العقلنة:** التي يبحث من خلالها الفكر عن شروحات متناسقة لما يحدث.

كما أوردت نظرية التحليل النفسي آليات دفاعية منها: الكبت، النكوص، التكوين العكسي، العزل، الإلغاء الرجعي، الإسقاط، الإرتداد على الذات والإرتداد على الضد.

وقد لخص سامر جميل رضوان (2002) الأفكار الأساسية لهذا النموذج بما يلي: "أن الدفاع وما يرتبط به من علاقات عبارة عن آليات تحمي الأنا من الصراعات، ويمكن لهذا الصراع أن يتكون من مطالب وطموحات غير محققة داخل الجهاز النفسي أو من تهديدات المحيط، ويفترض هنا أن القلق هو المثير الذي يسبب تسخير هذه الآليات" ص162.

مما سبق يمكننا إستخلاص من هذه النظرة، أنه رغم إسهاماتها الكبيرة، تبقى ناقصة باعتبار المواجهة جهازا دفاعيا وظيفته إعادة التوازن الوجداني، ما يدفعنا إلى الإهتمام أكثر وبشكل خاص بتخفيف شدة الضغوط بدلا من الإهتمام بكيفية حل المشكل.

2-**4-ب- نموذج سمات الشخصية:**

هو مفهوم مشتق من النموذج التحليلي، حيث يتصور المواجهة "كسمة شخصية" كما ينطلق من فكرة الفروق الفردية. عن هناء أحمد شويخ (2007) يعرّف أصحاب هذا النموذج المواجهة على أنها: "عدد من الأبعاد التي تشبه السمات المكونة للشخصية الإنسانية، وإذا كانت السمة تشير إلى إستعداد عام لإستجابة بطريقة خاصة ومميزة للفرد عبر المواقف المتنوعة التي تواجهه في الحياة، فإن المواجهة تشير من هذا المنظور إلى إستعداد أو ميل عام، أو أسلوب للحياة" ص 76.

نستخلص من هذا التعريف أن المواجهة والسمة كلاهما يمثل أسلوبا خاصا يميز الفرد في تعامله مع المواقف ومن خلال هذا المنظور، فإن المواجهة تنحصر

في تصنيف الأفراد طبقا للنمط أو السمة التي يتميز كل منهم بها، أي هي عملية تفسيرية، و توضح سبب إختلاف الأفراد، في إستجاباتهم للألم أو المشقة، مثلها مثل سمات الشخصية المميزة لذلك فلماذا يصبح بعض الأفراد ضحايا الألم والمشقة، في حين يصبح بعضهم الآخر مواجها لها. إلا أن هذه الفرضية التي يسلك الفرد من خلالها دائما بالطريقة نفسها مهما كانت الأحداث لم يصادق عليها، حيث بينت العديد من الدراسات أن سمات الشخصية تعد مؤشرا ضعيفا لإستراتيجيات المواجهة فعن شويتزر ودنتزر Schweitzer.MB et Dantzer.R (1984) أن سمات الشخصية غير كافية بمفردها للتنبؤ بالطريقة التي يمكن بها الفرد مواجهة الضغط، فمن الأليق عدم الإهتمام بمن هو الفرد فقط، لكن أيضا بما يفعله ذلك الفرد. وهذا راجع للأسباب التالية:

أولا: الطبيعة المتعددة الأبعاد للسيرورة الحالية للمواجهة فالشخص المعرض لضغوط متعددة في نفس الوقت لا يمكن قياسه بسمة واحدة للشخصية.

ثانيا: الطبيعة المتحركة المتغيرة لسيرورة المواجهة، فحسب فولكمان ولازاروس، تتأثر المواجهة تأثرا بليغا بمحيط الموقف، إذ يمكن لنفس الشخص في حالات معينة أن يستخدم إستراتيجيات معرفية للمواجهة، تهدف إلى التقليل من الضغط، وفي حالات أخرى إستراتيجيات سلوكية ترمي إلى حل المشكل.

2-5- النظرية المعرفية للضغط و المواجهة:

حسب نظرية الضغط والمواجهة للازاروس، لا يمكننا فهم الضغط النفسي دون الرجوع إلى المكون المعرفي الكائن وراء تفسير الفرد للموقف أو الحدث الضاغط الذي يتعرض له، وهو الذي يحدد إستجابة الفرد له، وعليه فالمواجهة هي العملية المعرفية المسؤولة عن تقييم الموقف وتحديد إستجابة الفرد، وعن شويتزر ودنتزر Schweitzer.MB & Dantzer.R (1994) إن إستجابة الضغط تحدث عندما يقدّر الفرد أن الوضع الضاغط يتجاوز قدراته، وبإمكانه تهديد راحته، هذه الاستجابة إذن

هي نتيجة عدم التوازن بين متطلبات الموقف الضاغط والقدرات الفردية التي يواجه بها.

نستخلص من هذا التعريف أن عملية المواجهة من المنظور المعرفي هي عملية موجّهة وليست كما يراها المنهج التحليلي، كما تشترط شروطا معينة من الضغط المدرك من قبل الفرد على أنه يتجاوز قدراته ويهدد راحته، فالمواجهة إذن هي إستجابة لتقييم وإدراك الفرد للموقف الضاغط.

وتتميز النظرية المعرفية للضغط والمواجهة بميزتين أساسيتين صنفهما كل من فولكمان ولازاروس Folkman.SB et Lazarus.RS (1984) وهما:

2-5-1- العلائقية:

تظهر صفة العلائقية في النظرية المعرفية للتعاملات التقييمية التي قدمها لازاروس Transactional Appraisal Processes وقد إعتمد على فكرة أن المواجهة ناتجة عن تفاعل الفرد مع البيئة، وأن الضغط عبارة عن مظهر للإنفعال ووسيط حاسم بين الفرد والمحيط، تتعدى عواقبه الفيزيولوجية والسيكولوجية، كما أن الضغط ليس مرتبطا بالحدث الضاغط فقط أو بالفرد وحده، بل تفاعل الفرد والمحيط.

ترى فولكمان Folkmans (1984) بخصوص هذه الميزة العلائقية أنها تمثل الحد الفاصل بين هذه النظرية في تناولها للضغط وبين التناولات الأخرى، التي تتصور الضغط كمثير أو كنتيجة لصراع نفسي داخلي، يقوم على أساس حاجات الفرد المختلفة ورغباته ونزواته أو كاستجابة فيزيولوجية أو إنفعالية إنما هو علاقة بين الفرد والبيئة أي سياق تفاعلي، أما الميزة الثانية فتتمثل في:

2-5-2- التوجيه:

تحمل هذه الميزة معنيين إثنين هما:

*** الأول:**

إن الفرد والبيئة في هذه النظرية يدخلان أو ينشطان في إطار علاقة ديناميكية دائمة ومستمرة، موجهة للتحرك وفقا لخطر تغيير البيئة بصفة عامة.

*** الثاني:**

إن العلاقة بين الفرد والبيئة موجهة بشكل متبادل أو أنها حسب تعبير فولكمان Folkmans (1984) مزدوجة التوجيه، حيث يؤثر ويتأثر كل من طرفيها (الفرد والبيئة) بالآخر.

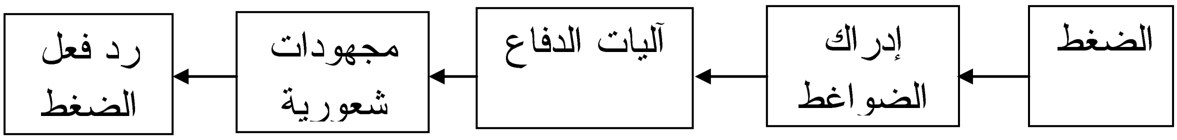
وعــن شويتزر ودنتزر Schweitzer.MB et Dantzer.R (1994) أشار لازاروس Lazarus.RS إلى العمليات التالية في التوجيه.

أ- الحدث الضاغط: وقد صنفه إلى:

* **أحداث ضاغطة خارجية:** وهي الأحداث المحيطة بالفرد في البيئة الخارجية.

* **أحداث ضاغطة داخلية:** وهي نابعة من داخل الشخص وتتكون من خلال إدراكاته للعالم الخارجي. وترى هذه النظرية أن الضغط ليس مرتبطا بالحدث الضاغط فقط أو بالفرد وحده، بل بتفاعلهما، وحسب هذا النموذج التفاعلي للضغط، تمر الضواغط عبر سلسلة من الترشيحات التي تسمح بتعديل الحدث الضاغط وبالتالي تحقيق رد فعل الضاغط وقد ميز Bahe و Arthus (1978) بين ثلاثة مرشحات رئيسية نمثلها في المخطط التالي:

الشكل رقم(06): آليات ترشيح تأثير الضواغط على الفرد



المصدر: (Schweitzer.MB & Dantzer.R,1994,p105)

ويمكننا شرح وتفسير هذا المخطط كالتالي:

* إدراك الضواغط يتأثر بالتجارب الداخلية أو السابقة من خلال إختبارنا لضواغط مشابهة أو بالسند الإجتماعي أو المعتقدات.

* آليات الدفاع الخاصة بالأنا تعمل بطريقة لا شعورية كالكبت أو الإلغاء.

* المجهودات الشعورية وتتمثل في وضع خطة عمل والرجوع إلى تقنيات مختلفة كالإسترخاء، الرياضة، أخذ أدوية، الترفيه المعرفي.

تعتبر هذه المرشحات بالنسبة لفولكمان ولازاروس Folkman & Lazarus (1984) كوسائط بين العلاقة (حدث ضاغط، توتر إنفعالي) كما وجدا أن هناك سياقين يسيّران العلاقة بين الفرد والبيئة وهما:

ب- عمليات التقييم: وهي العملية الثانية في التوجيه بعد الحدث الضاغط. وهنا ميّز كل من فولكمان ولازاروس (1984) بين شكلين من التقييم، واللذين يسعيان لتحديد سعة ضغط الوضعية ومصادر المواجهة، فالشخص يقيم الحدث من خلال عمليتين هما:

ب-1- عملية التقييم الأولى:

وفيها يقدر الفرد كون الحدث الضاغط مهدد، أم غير ذلك، معتمدا في ذلك على أسلوبه المعرفي وخبراته الشخصية.

ب-2- عملية التقييم الثانوي:

وفيها يفكر الفرد بما يستطيع فعله للوقاية من التهديد، ثم يقرر نوعية تعامله، أين يحدد نوع إستراتيجية المواجهة التي يمكن إستعمالها إزاء العامل الضاغط. وتساعد هذه العملية من التقييم على إنتقاء وإختيار الإستراتيجيات المناسبة في المستقبل عند وضعيات مشابهة.

تحدث عملية التقييم كما يرى بيك Beck (1976) بصورة تلقائية وآلية ودائمة وسريعة، حتى أن الفرد لا يشعر بها أحيانا، أي أنها عملية أوتوماتيكية تظهر عادة بعد فترة من الممارسة الحياتية ويؤثر في ذلك كل من:

*** الخصائص الفردية:**

تتأثر سياقات العلاقة ، فرد، محيط بموارد شخصية وأخرى محيطية، وهذا ما يفسر كيف يمكن لنفس الحدث أن يكون مقيما ومدركا على أنه تهديدا بالنسبة لشخص معين، وأن يدرك على أنه تحد بالنسبة لآخر، وتتمثل الخصائص الفردية أو الشخصية فيما يلي:

- المعتقدات:

يصف كل من لازاروس وفولكمان Lazarus & Folkman (1984) بأنها أفكار مسبقة حول الواقع، وتكون هذه الأفكار بمثابة عدسة إدراكية يدرك الفرد من خلالها الواقع وهي نوعان فقد تكون إعتقادات عامة كالإعتقادات الدينية وإما إعتقادات نوعية أو خاصة كالإعتقادات الشخصية.

كما يضيفان إلى أن الإعتقادات المعممة حول المراقبة أو التحكم تشكل واحدة من بين أكبر الإعتقادات تأثيرا في عملية التقييم الأولي وفي هذا الصدد ذكرت نزيهة زواني (2001) "حسب روتر Rotter (1966) الذي يعتقد أن لهذه الإعتقادات المعممة الخاصة بالتحكم تأثيرا بالغا في عملية التقييم حينما يتعلق الأمر بوجود وضعية غامضة أو جديدة يلجأ إليها الشخص مع غياب المعلومات الواضحة والكفاية إلى القيام بمجموعة من العمليات الإستدراكية والإستنتاجية اِنطلاقا من تجربته العامة وإستنادا إلى إستعداداته الشخصية التي من بينها الإعتقادات، بغية التوصل إلى فهم ما يحدث أمامه في تلك الوضعية" ص 93.

- الإلتزامات:

عـــن نزيهة زواني (2001) تعبّر الإلتزامات عند لازراوس وفولكمان عن ما هو مهم بالنسبة للفرد، وما يعني ذلك الشيء المهم بالنسبة له، كما أنها توضح موضع الرهان أو الخاطرة وهذا ما يزيد من حدة الضغط. وأنها تشكل القاعدة التي يستند إليها الأشخاص للمحافظة على قيمهم المثالية ولتحقيق الأهداف المرغوب فيها.

وهناك نماذج من الإلتزام تحدّث عنها الباحثان السابقان (فولكمان ولازاروس) يعنى أن هناك أمورا تتطلب درجة عالية من الإلتزام في حين لا يتطلب بعضه الآخر إلا درجة أقل من الإلتزام إن لم نقل أنها لا تفرض أي نوع من الإلتزام على الإطلاق هذا ما يجعل درجة الإلتزام هذه تدخل إختيار إستراتيجية المواجهة.

- التحمل:

عـــن المرشدي شريف (2007) يعرفه كوزالي Causali (1997) على أنه ميولات الفرد الثابتة التي يواجه بها الحتميات الخارجية، وهذا ما يوافق معنى التحكم الشخصي للأحداث الحياتية ويبين ستيبتو (1991) بقدرة هذا النوع من الأفراد على تحمل الضغوط النفسية والإجتماعية بشكل أكثر فعالية من الآخرين، وهذا لأنهم

يفكرون بأن لديهم القدرة على التأثير أو التحكم في المشاكل ولا يشعرون بالعجز أمامها.

- سمة الحصر:

يتعلق الأمر هنا بمركب ثابت للشخصية والمتمثل في ميل عام إلى الحصر وذلك بإدراك الوضعيات المتنبأ بها على أنها مهددة، معنى ذلك أن الأفراد ذوي حصر سمة ضعيفة يدركون الأحداث الضاغطة بشكل أقل تهديدا أو يتمتعون بتنبؤ أفضل للتحكم أفضل من ذوي حصر سمة مرتفعة.

إذن كل هذه العوامل حسب ما ذكر شويتزر ودانتزر Schweitzer & Dantzer (1994) التي إشار إليها فولكمان ولازاروس تؤثر بشكل كبير على إدراك الوضعيات خاصة عندما تكون هذه الأخيرة جديدة وغامضة، فالفرد يركز بشكل كبير على موارده الشخصية لفهم ما يحدث.

*** الخصائص المحيطية:**

إضافة إلى المتغيرات المتعلقة بالموارد والخصائص الفردية فإن الثنائية (فرد/ محيط) تلزم وجود متغيرات بيئية من شأنها أن تؤثر على اِختيار إستراتيجية مواجهة معينة وحدد فولكمان ولازاروس Lazarus.RS & Folkman.S (1984) هذه المتغيرات كما يلي:

- مميزات الوضعية أو الموقف:

ويقصد به طبيعة الضغط ومدته وتواتره، وشدته . يختار الفرد إستراتيجيات المواجهة المركزة حول حل المشكل إذا كانت الوضعية قابلة للتغيير، في حين يستعمل الفرد الإستراتيجيات المركزة حول الإنفعال في الوضعيات الغير قابلة للتغيير (كوفاة شخص قريب) أو وضعيات صعبة التحكم.

- السند الاجتماعي:

ويتمثل في شبكة المساعدات والخدمات التي يدعم بها الوسط العائلي أو المهني الفرد لتجاوز الصعاب، ففي حالة إفتقار الفرد للسند الإجتماعي فإنه يلجأ إلى الإستراتيجيات الغير الفعالة، والمركزة على الإنفعال مثل التجنب مقارنة بالشخص الذي يمتلك قدرا عاليا من السند والمساعدة الإجتماعية ومما سبق يمكننا تلخيص كل ما رأيناه من عمليات التقييم في الشكل رقم(07)، ص(147).

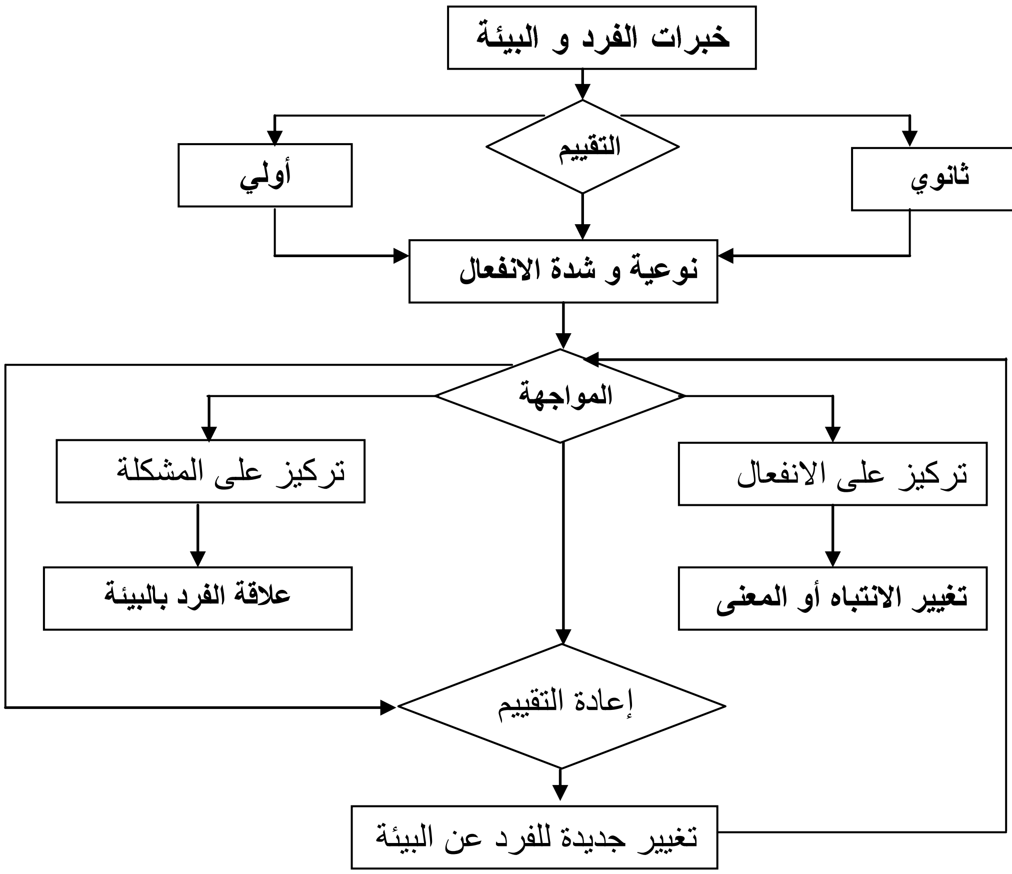
ج- المواجهة:

وتعتبر العملية الثالثة في التوجيه ويعرفها لطفي عبد الباسط (1984) "بأنها مجموعة من النشاطات، أو الإستراتيجيات الديناميكية، سلوكية أو معرفية، يسعى من خلالها الفرد لمواجهة الموقف الضاغط أو لحل المشكلة، أو تخفيف التوتر الإنفعالي المترتب عليها " ص 95.

د- نتائج المواجهة:

آخر عملية وفيها يترتب مدى تأثير إستراتيجيات المواجهة على كل من النشاط الإنفعالي والمعرفي والفيزيولوجي، والسلوكي. وترى فتيحة مزياني (2008) أن الإستجابة التوافقية للفرد للموقف الضاغط تتوقف على مدى نجاحه في إستعمال إستراتيجيات مناسبة للتغلب عليه.

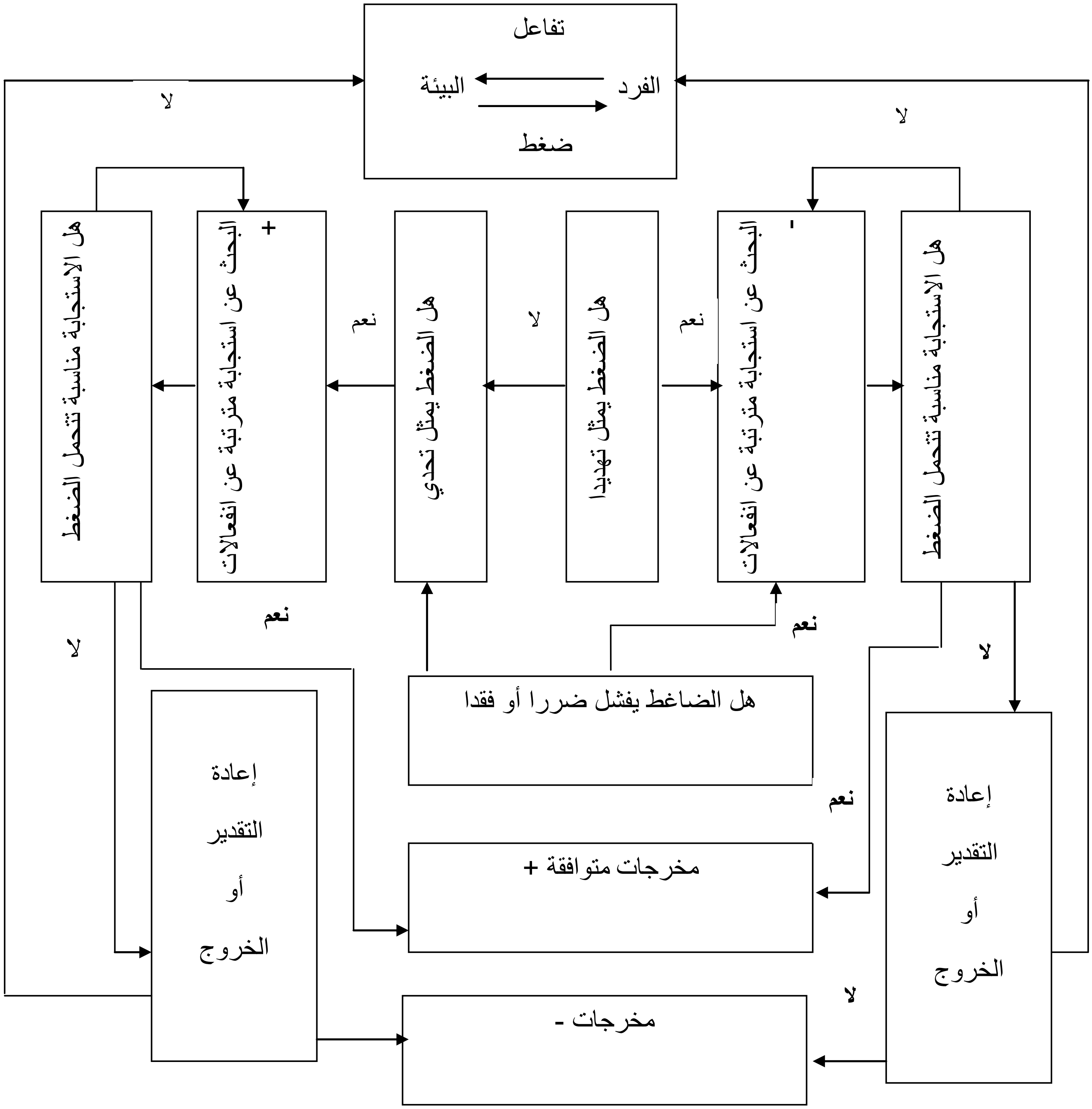
الشكل رقم (07): نموذج التقييم المعرفي للتغلب على الضغوط (فولكمان ولازاروس)



نقلا عن مرشدي الشريف،2007 لمصدر: رشيدة رجب عوض 2001.

وفـــيما يلي مخطط توضيحي يلخص لنا عملية المواجهة وديناميكياتها، والموضح في الشكل رقم(08).

الشكل رقم(08): عمليات المواجهة و ديناميات‍ها



المرجع: لطفي عبد الباسط . 1994، ص 102

بعد إستعراضنا لكل من التناول التحليلي والتناول المعرفي للمواجهة نجد أنه من الضروري المقارنة بينهما لما لها أهمية في إزالة الإبهام لهذا المصطلح وهذا ما سنحاول إستعراضه فيما يلي:

2-5-3- الفرق بين المواجهة التحليلية والمواجهة المعرفية:

غالبا ما يحدث غموض وخلط بين المواجهة وميكانيزمات الدفاع إلا أن مفهوم المصطلحين مختلف، فقد ذكرت فولكمان Folkman (1982) أن فيشر Vicher (1981) قد حاول إزالة الإلتباس من خلال دراسته لأبعاد الدفاع والتوافق وقد ميز الفرق في مستويين:

*** مستوى المواجهة:**

بمفهوم إستراتيجية التكيف والإدراك الصحيح والتقييم العقلاني للموقف والتخطيط.

*** مستوى دفاعي:**

الذي لديه صلة ضيقة بمفهوم الأنا وما يفرق المواجهة عن الدفاع يرجع إلى ما يقوم به الفرد أكثر مما يرجع إلى ما هو عليه، في حين المواجهة لا تنفي أبعاد ما بعد الحدث فإنها لا تأخذ بعين الاعتبار تاريخ مرحلة الطفولة.

وعــن ديبلين Duplin.P (1998) يرى بلوشيك Pluschik (1995) أن الآليات الدفاعية ميكانيزمات لا شعورية صلبة ذات قيمة محددة من التكيف تسمح بواسطة الخيال الحفاظ على التوازن المؤقت للفرد، في حين تعتبر إستراتيجيات المواجهة طريقة واعية مرنة متكيفة لحل المشاكل، وبهذا تكون المواجهة في سياق أكثر نضجا لمواجهة التحديات.

مما سبق يمكننا تلخيص هذه الفروق بين المواجهتين التحليلية والمعرفية في الجدول رقم(04).

الجدول رقم(04): الفرق بين المواجهة التحليلية والمواجهة المعرفية

المواجهة التحليلية	المواجهة المعرفية
- تتمثل في جهاز دفاعي (آليات دفاعية) خاصة بالأنا. - ترجع لشخص الفرد " كسمة شخصية" ميكانيزمات لا شعورية صلبة. - لا تستوجب وجود ضغط (أوتوماتيكي). - استعداد أو ميل عام أو أسلوب للحياة. - هدفها التوازن الوجداني. - أوتوماتيكية.	- هي عملية معرفية تعتمد على الإدراك والتقييم والتخطيط. - علائقية أي تعتمد على الثنائية (فرد/محيط). - تتم بطريقة واعية أي شعورية مرنة. - تستوجب شروطا معينة من الضغط. - هي سيرورة معرفية متغيرة باستمرار. هدفها هو التعامل مع المشكل وحله . - جهود مبذولة (معرفية وسلوكية)

2-6- النموذج المتعدد الأبعاد لجرانزفورت Granzvoort(1998)

يشير هذا النموذج إلى أن عملية المواجهة ذات طبيعة معقدة، ولابد أن تفهم من خلال نموذج متعدد الأبعاد، وقد أشارت إيمان محمود القماح (2002) إلى الدعائم الأساسية التي يقوم عليها النموذج وهي:

أ- هوية الفرد:

إحساس الفرد بالإستمرارية، والتفرد في تفاعله مع السياق الإجتماعي، وتشمل الخصائص الشخصية والشعور بالكفاية الشخصية، وإتجاهات النوع وتعد هوية الفرد متغيرا مستقلا يؤثر في عملية المواجهة كما يعاد تشكيلها على نحو متواصل في تفاعل مستمر مع المواجهة والسياق الإجتماعي.

ب- المواجهة:

تتأثر المواجهة بالسياق الإجتماعي، الذي يقع فيه تفاعل كل من الهوية والمواجهة ويتم تحديد إستراتيجيات المواجهة من خلال القيم الثقافية والمعتقدات.

ج- السياق الإجتماعي:

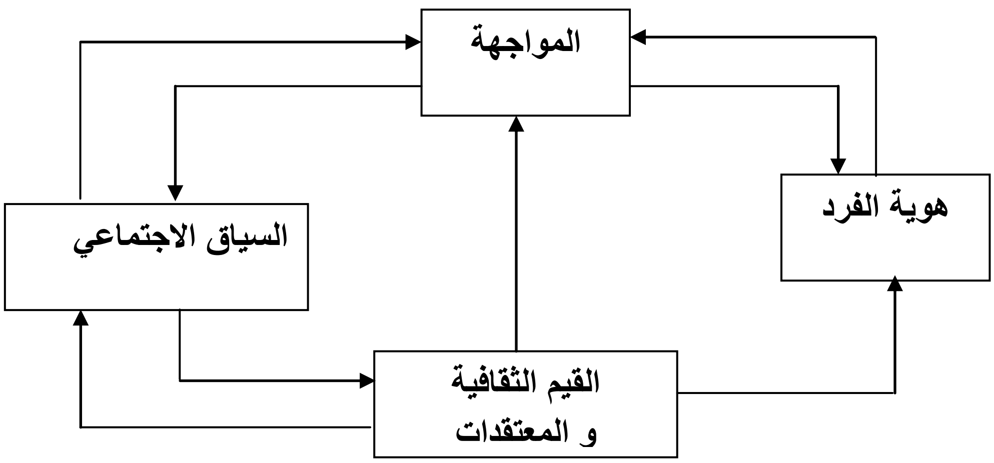
متغير لا يتسم بالثبات وهو يتغير على نحو متواصل ويتأثر بكل من المتغيرات الإقتصادية والإجتماعية.

د- القيم الثقافية والمعتقدات:

ولها دور في تشكيل فهم الفرد للضغوط، وتحديد إستراتيجيات المواجهة.

كما إهتم النموذج بالعلاقات الإجتماعية فاختيار الفرد لأساليب مواجهة معينة يمكن أن يجعله مغتربا عن السياق الإجتماعي الذي يعيش فيه أي أن عملية المواجهة تتأثر بالوسط الإجتماعي ويوضح ذلك من خلال الشكل رقم(09).

الشكل رقم(09) :عملية المواجهة من خلال النموذج المتعدد الأبعاد لجرانزفورت



المرجع: إيمان محمود القماح، 2002، ص151.

يلاحظ أن عملية المواجهة من خلال هذا النموذج أنها تتأثر بجوانب متعددة، فهوية الفرد تتفاعل بشكل متواصل مع المواجهة والسياق الإجتماعي كما تتأثر بكل من هوية الفرد، والقيم الثقافية والمعتقدات والسياق الإجتماعي.

نستخلص مما سبق أن هناك عدة نماذج ونظريات حاولت جاهدة تفسير عملية المواجهة، كما نلاحظ تباين واضح بين وجهات نظر هذه المتناولا ت الواحدة عن الأخرى فيما يتعلق بمفهوم المواجهة، وهذا يؤكد لنا أن لهذا المفهوم زملة غير متجانسة من المعارف والمواقف السلوكية والقدرات النفسية، والتي تعتبر كعنصر ديناميكي تكيفي مع الإلتزامات الداخلية والخارجية فهي بذلك تعتبر أكثر من إستجابة بسيطة لمثير ضاغط، بل تهدف كذلك إلى تجاوز أو تغيير الوضعية المهددة ورد الإعتبار للذات وهذا يعتمد على مجموعة من الإستراتيجيات والتي سنحاول عرضها بناءاً على ما تقدم من تناولات نظرية في هذا المجال.

3- تصنيف إستراتيجيات المواجهة:

منذ بداية الستينات إهتم الباحثون بدراسة أساليب وإستراتيجية مواجهة الضغوط التي من خلالها ينظم الفرد العالم من حوله بغية التكيف مع آثار هذه الضغوطات فيسعى لإستعمال أساليب معينة لضبط إنفعالاته وخفض توتره الوجداني، وتعديل العلاقة بينه وبين المحيط وقد قدمت عدة تصنيفات في هذا المجال نذكر منها:

3-1- تصنيف لازاروسLazarus.RS (1966):

أشار لازاروس Lazarus (2000) إلى مفهوم المواجهة ووصفه بأنه المجهودات التي يبذلها الفرد في تعامله مع الأحداث الضاغطة، وصنفها إلى مواجهة مركزة على المشكل، ومواجه مركزة على الإنفعال.

أ- مواجهة مركزة على المشكل Probleme Focused Coping:

وهي الإجراءات السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد، لمواجهة الحدث الضاغط من خلال التغلب على المشكلة، وتتضمن المواجهة المركزة على المشكلة عددا من الأساليب هي:

- المواجهة والتحدي / طلب المساندة / التخطيط لحل المشكلة / قمع النشاطات المتعارضة / كبح مصدر المشقة.

ب- مواجهة مركزة على الإنفعال Emotion Focused Coping:

وهي الإجراءات السلوكية والمعرفية التي تستهدف تنظيم إنفعالاتها في المواقف الضاغطة، وتتضمن عددا من الأساليب منها:

- التحكم الذاتي / الإبتعاد / إعادة التأويل الإيجابي / تقبل المسؤولية / الهروب والتجنب / التوجه للدين. Folkman.S & Judith.M. 2000. Lazarus.R (2000)

في حين لم يتقبل بعض الباحثين التصنيف الذي قدمه لازاروس وفولكمان لإستراتيجيات المواجهة حيث إقترح كل واحد منهم تصنيفه الخاص ومن بين هؤلاء الباحثين وتصنيفاتهم نذكر كلا من:

3-2- تصنيف سولس وفليتشر Suls & Flitcher (1985):

عـــن دنتشيف Dantcheve.N.. (1989) فقد إنتهى سولس وفليتشر إلى تحديد فئات المواجهة التالية:

أ- المواجهة المتجنبة:

تشكل كل من الهروب والنفي والإنكار، والخضوع والحتمية والعدوان، وهي مثل المواجهة المركزة على الإنفعال للازاروس، وفولكمان فهي إستراتتيجية غير نشطة تسمح بتقليل التوتر الإنفعالي.

ب- المواجهة اليقظة:

وهي تركز على منبع الضغط وتضم كلا من البحث عن المعلومات، الدعم الإجتماعي، مخطط عمل، البحث عن الوسائل...) وهي مثل المواجهة المركزة على حل المشكل للازاروس وفولكمان فهي إستراتيجية نشطة تسمح بالتصدي للمشكل بتخفيض الضيق الإنفعالي وتسهيل المراقبة والتنبؤ مع بذل جهد معرفي وسلوكي لحل المشكل. وفي هذا الصنف وضع كل من جاني ومان 1977 شكلين من المواجهة اليقظة وهما: البحث على المعلومات للتعرف على الوضعية ثم وضع مخططات لحل المشكل.

ج- إعادة تقييم المشكل:

وهي إستراتيجية إدراكية ومعرفية موجّهة إلى تقليص الفارق المدرك بين التهديدات والقدرات الفردية وعليه جعل الحالة الضاغطة أكثر تحملا.

3-**3- تصنيف كارفر وآخرون Carver.CS &al (1989):**

ذكر كارفر وزملاؤه 12 أسلوبا للمواجهة حيث صنفها مصطفى خليل الشرقاوي (1993) في ثلاث فئات هي كالتالي:

أ- أساليب المواجهة:

***التعامل النشط Active Coping :**

يقصد به إتخاذ إجراءات حاسمة للتخلص من المشكلة ويعتمد على التعامل النشط والمبادرة الفعالة لحل المشكلة.

* **التخطيط Planing :** وهو وضع خطة للخروج بحل للمشكلة.

* **قمع الأنشطة المشاركة Suppression of Competing Activités:**

وتعني إستبعاد التفكير في المشاكل الأخرى، والتركيز على المشكلة الحالية، بمعنى عزل المشكلة عن باقي المشكلات للتركيز عليها وحلها.

* **التمهل Restraine Coping :**

إنتظار اللحظة المناسبة لإتخاذ الإجراء المناسب لحل المشكلة.

ب- أساليب إلتماس العون:

* **اللجوء إلى الدين Returning Religion :**

وهو إلتماس العون الإلهي باللجوء إلى الله سبحانه وتعالى.

* **الدعم الإجتماعي الأدائي Instrumental Seekingsocial Support:**

ويعني إلتماس الدعم الإجتماعي من خلال طلب المشاركة العملية من الآخرين.

ج- أساليب السلبية: وتشمل:

*** الإنكار Denial:**

وهو التقدير برفض الإعتقاد بوجود الموقف الضاغط أو محاولة التصرف كما لو كان الموقف الضاغط شيئا طبيعيا.

*** التحرر الذهني Disengagement:**

وهو صرف النفس عن التفكير في المشكلة بالإنشغال بأعمال أخرى.

*** التحرر السلوكي Behavioral Disengagement:**

وهو صرف النفس عن الإستمرار في بذل الجهد لحل المشكلة.

*** التقبل Acceptance:**

وهو تقبل الموقف الضاغط والإستسلام للمشكلة.

3-4- تصنيف سيفنج كرينك Seifje Krenke (1994):

توصل إلى هذا التصنيف بعد مقارنة أنماط التوافق ووجد أن المراهقين يستعملون ثلاثة أنماط من الإستراتيجيات عند تعاملهم مع الوضعيات الضاغطة وهي:

أ- **إستراتيجيات نشطة:** بالرجوع إلى مصادر إجتماعية.

ب- **إستراتيجيات خاصة:** بالتراجع والإنسحاب وتوحي بعجز أمام المشكل.

ج- **إستراتيجيات الرفض:** بالصمود والرجوع إلى الوراء والتحفظ والعجز والإنكار والفراغ العاطفي وإخفاء المشاعر وراء مزاج عدواني.

3-5- تصنيف رودلف موس وبلينجس Moos.R & Belling.S (1981):

حيث يصنفان أساليب المواجهة كالتالي:

أ- أساليب المواجهة الإقدامية للمشكلات Approach Coping Responses:

وتتضمن المواجهة الإقدامية الأساليب التالية:

* **التحليل المنطقي** : وهي محاولات معرفية للفهم والتهيؤ الذهني لموقف ضاغط ومترتباته أي التعامل مع المشكلات معرفيا.

* **إعادة التقييم الإيجابي** : وهي محاولات معرفية للبناء وإعادة بناء المشكلات بطريقة إيجابية مع إستمرارية تقبل الواقع في الموقف الضاغط.

* **البحث عن المساعدة والمعلومات** : وهي محاولات سلوكية للبحث عن المساعدة والمعلومات والإرشاد أو الدعم أو المساعدة.

* **إستخدام أسلوب حل المشكلة** : وهي محاولات سلوكية، للقيام بعمل ما، للتعامل مباشرة مع المشكلة لحلها.

ب- أساليب المواجهة الإحجامية Avoidance Coping Resposes:

وتتضمن هذه الأساليب ما يلي:

* **الإحجام المعرفي:** وهي محاولات معرفية، لتجنب التفكير الواقعي في المشكلة.

* **التقبل أو الإستسلام:** وهي محاولات معرفية للتعامل مع المشكلة بتقبلها والإستسلام لها.

* **البحث عن الإثابة البديلة** : وهي محاولة سلوكية، للإشتراك والإندماج في أنشطة بديلة، وخلق مصادر جديدة للإشباع.

* **التنفيس الإنفعالي** : وهي محاولات سلوكية لخفض التوتر بالتعبير عنها بمشاعر سلبية.

3-**6**- **تصنيف غرازياني وزملاؤه Grazani.P et al (1998):**

حيث توصل إلى أن الأفراد عند مواجهتهم للمواقف الضاغطة يميلون عادة إلى نوعين من الإستراتيجيات وهما: المركزة على حل المشكل والمركزة على الإنفعال ويتفرع عن هذين النوعين الأنماط التالية:

* **البحث عن الحلول الممكنة:** وذلك بمضاعفة الجهود ووضع الخطط.

* **القرار:** يتضمن إستراتيجية تجنب الموقف الضاغط.

* **السند الإجتماعي:** بالبحث عن المعلومات أو المساندة المعنوية أو المادية.

* **التحكم الذاتي:** من خلال إعادة النظر في المواقف والقرارات المتخذة.

* **الهروب والتجنب:** كالأكل والنوم وتناول الأدوية والمخدرات.

* **تحمل المسؤولية الشخصية:** الوعي ومحاولة التصليح.

* **العجز عن تغيير الوضعية:** وتشمل التجنب والإنكار.

* **الدبلوماسية:** البحث عن التسوية عن طريق الحوار.

* **المواجهة:** إستراتيجية ذات طابع عدواني تجاه مصدر الضغط.

* **التطور الشخصي:** تعبير عن التغيير الإيجابي للفرد.

3-7- تصنيف كوهن Cohen (1964) :

حيث قدم مجموعة من الإستراتيجيات المعرفية المتمثلة حسب ما لخصته مزياني فتيحة (2008) في:

* **الفكر العقلاني:** ويعني به التفكير المنطقي في مصدر الضغط.

* **التخيل:** وتتعلق هذه الإستراتيجية بالتفكير في المستقبل.

* **الإنكار:** ومن خلالها ينكر الفرد الضغوط وكل مصادر القلق.

* **حل المشكلة:** وفيها يستعمل الفرد أفكارا مبتكرة لمواجهة المشاكل.

* **الفكاهة:** يلجأ الفرد لروح الدعابة والمرح للتعامل مع المواقف الضاغطة وهي تؤكد على الإنفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.

* **الرجوع إلى الدين:** الرجوع للدعم الروحي والديني لمواجهة الضغوط.

3-8- تصنيف أندلر وباركر Endler.PH & Parker.MA (1998):

حيث ميزا ثلاثة أبعاد للمواجهة تتمثل في:

* **المواجهة المركزة على المهمة:** تلك المركزة على المهمة التي تتطلب حلا.

* **المواجهة المركزة على الإنفعال:** تلك المركزة على الإنفعال المرتبط بالمشكل.

* **المواجهة المركزة على التجنب:** تلك المركزة على تجنب المشكل.

بالنظر إلى تباين إتجاهات تصنيف أساليب المواجهة نجد أنها تسير في ثلاثة إتجاهات، الأول يصنف أساليب المواجهة إلى مواجهة مركزة على المشكل، وأخرى مركزة على الإنفعال ، والثاني يصنفها على أساليب مواجهة معرفية أو سلوكية أما رودلف موس فقد جمع بين الإتجاهين وهو ما يمثل الإتجاه الثالث إذ يعتبر

أساليب المواجهة الإقدامية بجانبيها المعرفي والسلوكي بمثابة مواجهة مركزة على المشكلة.

حيث يسعى الفرد من خلالها إلى حل المشكلة نفسها بطرق مباشرة ويمكن إعتبار أساليب المواجهة الإحجامية بمثابة تركيز على الإنفعال لأنها تستعمل للإبتعاد عن المشكلة إما بتجاهلها على المستوى المعرفي ولا يفكر فيها أو يحاول الإنشغال بأنشطة بديلة تبعده عن التفكير في المشكلة.

إن تعدد وتباين هذه الإستراتيجيات تعود لما لها من وظائف ودور في فهم المعطيات الداخلية والخارجية وإرساء التوازن والراحة النفسية وهذا ما سنتعرض له في العنصر اللاحق.

4- وظائف إستراتيجيات المواجهة:

لقد تباين مفهوم المواجهة عند الباحثين في علم النفس كل حسب مذهبه وإطاره النظري، فسعى كل منهم إلى الكشف والتعرف على وظائف إستراتيجيات المواجهة من حيث ما تمنح للفرد من خدمات تمكنه من تحدي متطلباته الخاصة الداخلية منها والخارجية مع منحه راحة نفسية وتقدير إيجابي للذات نذكر منهم:

4-1- سوفرال Sevral (1974):

الذي ينتمي إلى نظرية سيكولوجية الأنا حيث حدد ثلاث وظائف للمواجهة هي:

- ضمان و تأمين معلومات كافية وملائمة حول المحيط والبيئة.
- الحفاظ على إستقلالية أو حرية الحركة وحرية التصرف وإستعمال رصيد المعلومات بمرونة.
- الحفاظ على الشروط الأساسية لعمليتي الأداء وإنتقاء المعلومات.

4-**2- ميكانيك Mechanic.C (1974):**

الذي ينتمي إلى النظرية النفسية الإجتماعية، حيث إقترح هو الآخر الوظائف التالية للمواجهة:

-التعامل مع المتطلبات الإجتماعية والبيئية.

-تشجيع الدافعية لمواجهة هذه المتطلبات.

-المحافظة على التوازن السيكولوجي بهدف توجيه الطاقة والمهارات نحو المتطلبات الخارجية.

4-**3- بيرلين وستولر Pearlin .L.I et Schooler.C (1978):**

حيث يرى أن للمواجهة وظيفة وقائية تتجلى في المظاهر التالية:

-تغيير وإزالة الظروف التي تثير المشكل.

-ضبط معنى التجربة المعاشة قبل أن تصبح وضعية ضاغطة.

-ضبط الضغط في حد ذاته بعد حدوثه.

4-**4- لازاروس وفولكمان Lazarus.R.S et Folkman.S(1984):**

اللذان ينتميان إلى النظرية المعرفية حيث أشارا إلى أن وظائف المواجهة تتمركز حول نقطتين هما:

- العمل على تعديل الإنفعالات الناتجة عن الكآبة أو المأزق وهي إستراتيجيات مركزة على الإنفعال.

- العمل على معالجة الإستراتيجيات المسببة للكآبة وهي الإستراتيجيات المركزة على حل المشكل.

4-5- سولس وفليتشر Sules et Fletcher (1985):

حيث يضيف حسب ما ورد عن مسعودي زهية (2008) بأن المواجهة تهدف إلى:

- تقليص إستجابة الضغط بالتأثير على الإستجابات الفيزيولوجية والإنفعالية (الاسترجاع) وعلى الإستجابات المعرفية (التفكير في شيء آخر).

- ضبط الوضعية الضاغطة بوضع إجراء لحل مشكل كالبحث عن معلومات.

4-6- اسباربيس وبيستر Esparbes et Pistre (1997):

حيث حددها حسب ما ذكرته فتيحة مزياني (2008) في وظيفتين هما:

- تسيير الإنفعال على تعديل الضغط الناتج عن الموقف الضاغط وعلى التخفيض من الآثار النفسية التي يخلفها هذا الأخير.

- تسهيل عملية التكيف وذلك بمساعدة الأفراد على الحفاظ على التكيف النفسي الإجتماعي خلال فترات الضغط التي يمرون بها.

مما سبق يمكننا حصر وظائف المواجهة في وظيفتين أساسيتين هما أولا: وظيفة وقائية وتتم عند التعرض للحدث الضاغط وتشمل عمليات الضبط المتمثلة في ضبط الوضعية الضاغطة وتعديلها وكذا ضبط الإستجابة لها، في حين تتمثل الوضعية الثانية وفي الوظيفة العلاجية وتأتي بعد التعرض للحدث الضاغط فتعمل على تخفيف التوتر وكل ما ينجم من آثار الضغط كما تعمل على تسهيل عملية التكيف وإستعادة التوازن النفسي الإجتماعي للفرد. إنّ أهمية هذين الوظيفتين لإستراتيجيات المواجهة تحتّم علينا طرح سؤال مهم وهو ماهي مميزات إستراتيجيات المواجهة التي بفضلها تستطيع تحقيق تلك الوظيفتين؟ وهذا ما سنحاول الإجابة عليه فيما يلي:

5- مميزات إستراتيجيات المواجهة:

يرى لازاروس Lazarus.R.S (1993) أن للمواجهة مميزات عدة وسيتم عرضها في النقاط التالية:

أ- المواجهة عملية معقدة، ويستعمل الأفراد أغلب إستراتيجيات المواجهة الأساسية تجاه الوضعيات الضاغطة.

ب- ترتبط المواجهة بتقدير وتقييم كل ما يمكن القيام به لتغيير الموقف، فإذا بيّن التقييم بأن هناك شيء يمكن القيام به، هنا تسيطر المواجهة التي تركز على المشكل أما إذا أسفر التقييم بأنه ليس هناك شيء يمكن القيام به هنا تسيطر المواجهة التي تركز على الإنفعال.

ج- عندما يكون الموقف الضاغط من النوع الثابت كالعمل والصحة أو العائلة يظهر أن للرجال والنساء أساليب مواجهة تتشابه كثيرا.

د- إنّ إستراتيجية المواجهة تتغير منذ المرحلة الأولى من الموقف الضاغط إلى مرحلة أخرى لاحقة.

و- تعتبر سلوكات المواجهة كوسيط قوي للنتائج الانفعالية، حيث ترتبط إستراتيجية المواجهة بنتائج إيجابية، في حين ترتبط إستراتيجيات أخرى بنتائج سلبية.

ز-إنّ فائدة أي نوع من أساليب المواجهة يرتبط بنوع الموقف الضاغط ونمط الشخصية المعرضة للضغط (الصحة الجسدية، الوظيفة الإجتماعية، والوجود الذاتي).

إن هذه المميزات هي ما يجعل للإستراتيجيات المواجهة إنعكاسا وفعالية عالية على الصحة عموما هذا ما سنتطرق إليه فيما يلي.

6- فعالية إستراتيجيات المواجهة على الصحة:

يمكننا توضيح فعالية إستراتيجيات المواجهة على الصحة الجسمية والنفسية.

6-1- فعالية إستراتيجيات المواجهة على الصحة الجسمية:

إستحوذت دراسة العلاقة بين الصحة والمواجهة إهتمام العديد من الباحثين، وقد لخص كل من شويتزر ودنتزر Scheweizer & Dantzer (1994) ما جاء به فولكمان ولازاروس عن تأثير المواجهة على الصحة الجسمية في ثلاثة أشكال مختلفة هي:

أ- يمكن أن تؤثر المواجهة على تواتر وحدة ومدة الإستجابات الفيزيولوجية أو الكيميائية العصبية المرتبطة بالضغط وذلك حسب الحالات التالية:

- عندما يكون الفرد غير قادر على التنبؤ أو تحسين الظروف الضاغطة لغياب أو عدم ملاءمة إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل.

- عندما يواجه الشخص حدثا قابلا للتحكم فيه لا يمكنه تخفيض توتره الإنفعالي.

- عندما يكون للفرد نمط مواجهة في حد ذاته خطير.

ب- يمكن أن تؤثر إستجابات المواجهة سلبا وبشكل مباشر على الصحة، كالمرض الخطير، وذلك عندما ترتبط هذه الأخيرة بالإستهلاك المفرط للمواد المضرة كالكحول والمخدرات أو عندما تؤدي بالشخص إلى سلوك خطير.

ج- يمكن لأشكال المواجهة المركزة على الإنفعال أن تهدد الصحة لأنها تعرقل اللجوء إلى السلوك التوافقي، كما يحدث في حالة الإنكار أو التجنب إلاّ أن هذا الأخير يمكن أن يعتبر كإستراتيجية ملائمة في بعض المواقف الضاغطة، فتلعب دور الحامي بالنسبة للفرد، بينما تكون غير ملائمة في وضعيات أخرى وهذا يتوقف على نوعية الوضعية الضاغطة وتوقيتها.

2-6- فعالية إستراتيجيات المواجهة على الصحة النفسية:

يكون التحكم في الوضعية فعالا حسب لازاروس وفولكمان Lazarus et Folkman (1984) إذا نتج عن ذلك القليل من الإضطرابات البيولوجية والفيزيولوجية أو السلوكية وتكون إستراتيجية المواجهة فعّالة إذا سمحت للفرد بالتحكم أو خفض الإعتداء على راحته الجسمية والنفسية وهذا ما أكدته عدة دراسات بعد ذلك أدرجها مرشدي الشريف (2008) كما يلي:

دراسة لازاروس وفولكمان Lazarus.R et Folkman.S (1984) أين وجدا أن فعالية المواجهة تتحقق بوجود إنسجام بين الجهود المبذولة وعناصر أخرى متمثلة في القيم والإعتقادات والأهداف، فإذا تعارضت إستراتيجية الفرد مع هدفه حدث الصراع لتتحول هذه الإستراتيجية فيما بعد مصدر الإستراتيجيات الجديدة، ولقد بينت دراسة فولكمان وآخرين Folkman et al (1986) أن الإستراتيجيات المركزة على المشكل ترتبط إيجابيا بالرفاهية النفسية. في حين أثبتت دراسة ألدوين وريفنتسن Aldwin et Revenson (1987) أن إستعمال الأساليب المركزة على الإنفعال يرتبط بوهن الصحة النفسية.

كما بيّنت دراسة سميث Shmith.TW (1986) حول فعالية المواجهة للتصدي للأزمات الإنفعالية، أن المرضى الذين يوظفون إستراتيجيات المواجهة النشطة والذين ينتظرون إجراء عملية جراحية، أنهم أقل حصرا بعد العملية كما أنه تحدث لهم مضاعفات أقل بعد العملية مقارنة بالأفراد الذين يستعملون إستراتيجيات مواجهة سلبية (سلوك استسلامي ، كف). كما لاحظ ميكولانسر وسلومون Mikolincer et Solomen أن خطورة الإضطرابات ترتبط بما بعد الصدمة إيجابيا باستراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال. كما توصلت دراسة بلانشرال وآخرين Plancherel.B &al (1993) إلى أن إستراتيجية العلاقات الإجتماعية تعتبر عاملا وقائيا من الإضطرابات الوظيفية لدى الإناث كما تشكل بالنسبة لهن عاملا لقابلية

التأثير فيما يخص القلق وإضطرابات النوم. في حين أن إستراتيجية المزح تحمي الإناث من الإصابة بالإكتئاب.

ونظرا لفعالية إستراتيجية المواجهة على الصحة الجسمية والنفسية سعى الباحثون إلى الإستدلال عنها ومحاولة التعرف عليها وقياسها كل حسب تصوره بهدف ربطها بما يمكن أن يصيب الإنسان من إضطرابات لهذا صممت عدة مقاييس سنعرض أكثرها إستعمالا في الحقول العلمية الميدانية.

7- بعض مقاييس أساليب مواجهة المشكلات:

أزفر كل تصنيف لإستراتيجيات المواجهة السابقة الذكر عدة مقاييس لعل من أهمها نذكر:

7-1- مقياس لازاوس وفولكمان Lazarus et Folkman.S (1984):

يتضمن هذا المقياس 167 بندا موزعة على ثمانية سلالم فرعية هي: التخطيط لحل المشكل، المواجهة، أخذ مسافة، إعادة التقييم الإيجابي، التحكم في الذات، الهروب، التجنب، البحث عن السند الإجتماعي، لوم الذات، فالمواجهة والتخطيط تندرج ضمن الإستراتيجيات الموجهة نحو المشكل فيما تندرج باقي السلالم الفرعية الستة تحت الإستراتيجيات المركزة على الإنفعال.

وأشار مصطفى خليل الشرقاوي (1993) إلى مجموعتين من المقاييس منها:

7-2- مقياس فيتاليانو وآخرين Vitaliano et al (1985):

وقد أظهر تحليله العاملي خمسة أنماط من الإستراتيجيات هي: إعادة التقييم الإيجابي، البحث عن السند الإجتماعي، التجنب، لوم الذات، حل المشكل.

7-3- مقياس رودلف موس Moos.R (1988):

يتكون المقياس من 48 عبارة موزعة على ثمانية مقاييس فرعية، تقيس نوعين من أساليب المواجهة أساليب المواجهة الإقدامية وأساليب المواجهة الإحجامية.

7-4- مقياس بولهان وآخرون Paulhan.I et al (1994):

يتكون من 29 بندا صُمِّم أساسا لفئة عمرية من 20 إلى 80 سنة، وزعت البنود على مقياسين لإستراتيجيات المواجهة، إمّا المركزة على المشكل وإمّا التي ترتكز على الإنفعال، ومن خلال التحليل العاملي أضافت مركبات أخرى وهي: إستراتيجية حل المشكل، التجنب مع التفكير الإيجابي، إعادة التقييم الإيجابي، البحث عن السند الإجتماعي، لوم الذات.

5- مقياس سيفج كرينك (1989) Seifje Krenke:

صمم خصيصا للمراهقين للتعرف على إستراتيجيات المواجهة أمام الوضعيات الضاغطة التي يتعرضون لها والمتعلقة بالنمو، مثل الضغوط المرتبطة بالدراسة، والعلاقات مع الوالدين. يتكون المقياس من 20 بندا موزعة على ثلاثة محاور هي: الإستراتيجيات النشطة التراجع والإنسحاب، الرفض.

7-6- مقياس أندلروباركزر Endler.PH et Parker.MA (1998):

يتكون المقياس من 48 بندا وزعت البنود على ثلاثة أبعاد للمواجهة وهي: المواجهة المركزة على المهمة ، المواجهة المركزة على الإنفعال، والمواجهة المركزة على التجنب حيث تظم هذه الأخيرة بعدين فرعيين هما: الإلهاء، والتنويعية الإجتماعية. وتجدر الإشارة إلى أن هذا المقياس يعتمد حاليا في إنتقاء رجال الأمن في الجزائر، وسنتعرف أكثر على هذا المقياس لاحقا كونه سيستعمل في هذه الدراسة.

خلاصة:

مما سبق يمكننا أن نستخلص أن إهتمام الباحثين بموضوع المواجهة لم يكن وليد الصدفة، إنما هو نتيجة بحوث معمّقة حول الضغوط التي سايرت الإنسان منذ نشأته، حيث وجدوا أنه لا يمكن التكلم على الضغط دون الحديث عن إستراتيجية المواجهة، فدراسة الضغوط إذن تمثل مدخلا رئيسيا لدراسة إستراتيجيات المواجهة.

وتواكبت هذه التوأمة في العديد من الدراسات والبحوث في مختلف التوجهات النظرية النفسية، وحاولت كل منها إعطاء تصور خاص لهذا المفهوم، إلا أنّها أقرت جميعها بوجود المواجهة كعامل وسيط بين الأحداث والتغيرات الضاغطة والصحة النفسية والجسمية وعلى أن الهدف منها هو التخلص من آثار الضغوط والتخفيف منها.

كما لعب التناول المعرفي دورا أساسيا في هذه الدراسات حيث كان له أثر كبير في فهم السلوك، والتنبؤ والتحكم فيه والذي على أساسه لم يعد الضغط يعتبر مهددا أو إستجابة انفعالية، إنّما سياق ديناميكي يتوسط سياقين آخرين هما التقييم المعرفي للموقف معتمدا في ذلك على الخصائص الفردية والمحيطية وكذا إستراتيجية المواجهة التي تكون إمّا مركزة على حل المشكل وإمّا مركز ة على الإنفعال، كما تعدّدت تصنيفات إستراتيجيات المواجهة ووظائفها حسب كل تصور نظري، كما تجدر الإشارة إلى تعدد مميزاتها من حيث التعقيد والتغيير والثبات وعلاقتها بالتقييم وإرتباطاتها بالمواقف الضاغطة والشخصية وكيفية إنتقائها وتوظيفها بفعالية إيجابية أو سلبية على الصحة سواء الجسمية أو النفسية لذا أعدّ الباحثون في هذا المجال عدّة مقاييس لقياسها والكشف عنها وعن أنواعها وهذا ما سنحاول معرفته من خلال الدراسة الحالية التي ستخص عينة من رجال الأمن، ذلك لما تتعرض له هذه الشريحة من الموظفين من ضغوط مختلفة، لذلك خصّصنا الفصل الموالي للتطرق إلى الأمن و الوظيفة الأمنية.

الفصل الرابع

الأمن

تمهيد:

إنّ حاجة الفرد والمجتمع للأمن حاجة أساسية بل هي من أهم الحاجات الإجتماعية والفردية التي يجب أن تلبى إذا ما أريد للمجتمع أن يستقر ويزدهر، بل إنّ بناء المجتمع نفسه مرهون بشرط توفر الطمأنينة والأمن. والإحساس بالأمن والأمان في المجتمع هو الدافع المحفز على بذل الجهد والتطور، حيث لا بديل عن الأمن، ولا حياة بدونه وهو المفترض الأساسي لكل بناء حضاري. كما يعتبر الأمن وبصفة خاصة الشرطة آلية من آليات الضبط الإجتماعي الرسمية التي فرضتها التنسيقية الإجتماعية.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى بعض الجوانب المتعلقة بمهنة الشرطة من أجل التقرب أكثر للميدان وإشكالية الدراسة وتدعيمها بخلفية واقعية وربطها بواقع عمل الشرطي. ولأجل ذلك سيتضمن هذا الفصل بعض المفاهيم الخاصة بالأمن، وأهميته، التطور التاريخي للشرطة، مميزات عمل الشرطي، مهام الشرطة أهم الواجبات والإلتزامات وأخيرا سنتطرق إلى بعض الإضطرابات النفسية التي تصيب مستخدمي الجهاز الأمني وكذا أهمية الأمن النفسي لهم.

1- مفهوم الأمن:

يعتبر مفهوم الأمن من المفاهيم التي لا تزال غامضة بالرغم من شيوع ِإستخدامه، وتعدد أبعاده في مختلف جوانب الحياة الإجتماعية، الإقتصادية، السياسية، والتربوية، فلا يعد إصطلاح الأمن حسب ما جاء عن لخضر دهيمي (2008) هو أفضل المصطلحات للتعبير عن الأمن الوطني للدولة المعاصرة من ناحية، كما لم يتبلور المفهوم لكي يصبح حقلا داخل علم السياسة" ص 5.

إلا أنّنا يمكننا تمييز نوعين من المفاهيم للأمن مفهوم لغوي وآخر إصطلاحي، عـــن مصطفى إبراهيم (1980) أن المفهوم اللغوي حسب ما تشير إليه المعاجم

العربية أن كلمة أمن تعني الشعور بالإطمئنان وعدم الخوف. وفي نفس المضمون أضاف المجدوب (1988) على "أنّه شعور إنساني معين، أي طمأنينة النفس، وزوال الخوف ويكون الإنسان آمنا إذا إستقر الأمن في قلبه، وأمن البلاد يعني إطمئنان أهله" ص47.

وعــن فتيحة مزياني يرى الأصيبعي 2، (دون سنة) أن كلمة الأمن بالعربية تقابلها كلمة Securitas باللغة اللاتينية ومعناها الثقة وهدوء النفس نتيجة الإحساس بعدم الخوف من أي خطر أو ضرر وباللغة الانجليزية Security ويقصد به الحرية من الخوف.

في حين يدل المعنى الإصطلاحي للأمن حسب المجدوب (1988) على الجهاز أو النظام الذي يضم عدد من الأفراد اللذين يعهد إليهم بالعمل من أجل وجود هذا الشعور وبقائه وإستمراره" ص47.

كما قد عرّف بالعديد من التعريفات تبعاً لما يهدف إليه، عــن لخضر دهيمي (2008) فقد عرف باري بوزان مصطلح الأمن بـــ "غياب التهديد" كما عرّفه فور لفرز بأنه "غياب التهديدات على القيم المركزية" ص33.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك شقين في هذين التعريفين أولهما شق موضوعي وهو ما يتعلق بغياب أية تهديدات تجاه قيم مكتسبة، أما الشق الثاني فيتعلق بغياب الخوف من أن يتم المساس بأي من هذه القيم، وهنا أستعمل مصطلح الأمن للإشارة إلى الإحساس أو الشعور بالسكينة والطمأنينة، وهذا ما إنتهى إليه العديد من الباحثين أمثال عطا محمد الزهرة (1991) الذي عرف الأمن بأنه "إحساس بالطمأنينة الذي يشعر به الفرد سواء بسبب غياب الأخطار التي تهدد وجوده أو نتيجة لإمتلاكه الوسائل الكفيلة لمواجهة تلك الأخطار حال ظهورها" ص213.

إلاّ أن هذا التعريف شامل وعام فلم يحدد مصادر تلك التهديدات كما أنه لا يعكس المعنى الحقيقي للأمن. وقد حاول محمود أحمد صالح (2002) تحديد تلك المصادر من خلال تعريفه للأمن حيث يرى أن الأمن في مفهومه العام يعني الطمأنينة والسكينة في النفس وسائر شؤون الحياة. وأضاف جاكبسون Jakobson.CE&al (1986)بأنه "عدم خوف الإنسان في الوسط الذي يعيش فيه من التعرض للأذى الحسي، مع شعوره بالعدالة الإجتماعية والإقتصادية التي من مظاهرها مثلا حصول الأفراد على فرص متكافئة للنمو والتطور وتوفر الحد الأدنى من متطلبات العيش الكريم" ص14.

إلاّ أن هذا التعريف يبقى جزئيا بالرغم ما له من دلالة إيجابية تقترب للمعنى الحقيقي للأمن، فقد إقتصر وركّز فقط على ضرورة الإستجابة للإحتياجات المادية والجسدية للإنسان ليتحقق له الشعور بالأمن بينما ترتبط كثير من مشاعر الإطمئنان أو عدم الإطمئنان عند الإنسان بالإحتياجات الروحية والمعنوية أيضا، لذلك يقترح فهد بن محمد الشقحاء (2004) مفهوما للأمن على أنه "شعور الإنسان بالطمأنينة لإنعدام التهديدات الحسية على شخصه وحقوقه ولتحرره من القيود التي تحول دون إستيفائه لإحتياجاته الروحية والمعنوية، مع شعوره بالعدالة الإجتماعية والإقتصادية" ص226.

في حين يجد بعض الباحثين أن الأمن لا يقتصر على ذلك الشعور والإحساس بالطمأنينة إنما هو حالة، وهذا ما ذهب إليه نشأت الهلالي فعن عطا محمد الزهرة (1991) أنه يرى أن الأمن هو الحالة التي يكون فيها الإنسان محميا ضد خطر يهدده أو بعيدا عنه أو هو إحساس يتملّك الإنسان المحرر من الخوف. وقد نفى تماما علي بن فايز الجحني (2000) كون الأمن إحساسا أو شعورا فهو يرى أن "الأمن حالة وليس إحساسا وليس شعورا، وما الإحساس أو الشعور إلا إنعكاس لتلك الحالة على صحة النفس" ص245.

نلاحظ من خلال ما ورد من تعريفات للأمن أنه إقتصرت على الغايات وجلّها إعتمد على الجانب الإجرائي والتدابير اللازمة التي تكفلها النظم لتحقيق تلك الغايات، وهنا يظهر استخدام آخر لمفهوم الأمن، يتجلى في كونه أداة أو إجراءات وتدابير.

وفي هذا السياق تتدرج عدة تعريفات لعلّ من أهمها تعريف الجحني (1973) على أنه مجموعة إجراءات تربوية ووقائية وعقابية، تتخذها السلطة لتأمين الأمن وإستتبابه داخليا وخارجيا إنطلاقا من المبادئ التي وضعها الإسلام لضمان الأمن الذي يعني الأمن على المصالح المعتبرة، كما عرفه على حسين محمد (1976) عن الجحني (2000) بأنه الحالة التي تتوفر حين لا يقع في البلاد إخلال بالنظام، إما في صورة جرائم يعاقب عليها وإما في صورة نشاط خطر يدعو إلى إتخاذ تدابير الوقاية والأمن لمنع النشاط الخطر من أن يترجم نفسه إلى جريمة من الجرائم. نلاحظ من أن هذين التعريفين يصفان الأمن كأداة قمع للجرائم من جهة وكأداة وقائية من جهة أخرى، وذلك لما يقدمه من خدمات إجتماعية.

مما سبق نستخلص أن مفهوم الأمن لا يزال غامضا وهذا ما أقرّه وإعترف به علماء الأمن والإستراتيجيات في الغرب حسب ما ورد عن الجحني (1999) فإن تشابه مفاهيمه جعل صعوبة الإتفاق على تعريف يحظى بقبول الباحثين والمهتمين بدراسته.

وعــن فتيحة مزياني (2008) فقد جاء في كتاب "الأمن الوطني الهيكل التحليلي"لصاحبه"دانيال كوفمن" أن مصطلح الأمن يتّسم بالغموض حسب إختلاف ثقافة المجتمعات وموقعها. وفي مجال التوصل إلى مفهوم متفق عليه للأمن "فإنه يجدر بنا التعرّف على ذلك المدلول في إطار المدارس الفكرية المعاصرة ولعل من أبرز ما كتب عن الأمن حسب ما ذكره لخضر دهيمي (2008) هو ما أوضحه روبرت مكتمار وزير الدفاع الأمريكي الأسبق وأحد مفكري الإستراتيجية البارزين في كتابه " جوهر الأمن" حيث قال "أن الأمن يعني التطور والتنمية، سواء منها

الإقتصادية أو الإجتماعية أو السياسية، في ظل حماية مضمونة، وإستطرد قائلا أن الأمن الحقيقي للدولة ينبع من معرفتها العميقة للمصادر التي تهدّد مختلف قدراتها، ومواجهتها لإعطاء فرصة لتنمية تلك القدرات تنمية حقيقية في كافة المجالات سواء في الحاضر أو المستقبل. غير أن أدق مفهوم للأمن هو ما ورد في القرآن الكريم.

قال سبحانه وتعالى:" فَلْيَعْبُدُواْ رَبَّ هَـٰذَا ٱلْبَيْتِ ﴿٣﴾ ٱلَّذِىٓ أَطْعَمَهُم مِّن جُوعٍ وَءَامَنَهُم مِّنْ خَوْفٍ ﴿٤﴾ ***[سورة قريش الآية: 3،4]***

ومن هنا نؤكد أن الأمن هو ضد الخوف وبالمفهوم الحديث للخوف هو التهديد الشامل سواء منه الإقتصادي أو الإجتماعي أو السياسي أو الفكري الداخلي منه والخارجي. وكما نعلم جميعا أن الأمن هو مسؤولية الجميع إلاّ أنّنا في بحثنا هذا سلّطنا الضوء على شريحة معينة من المسئولين عن الأمن والتي تتمثّل في الشرطة، حيث شاعت تسمية الشرطة برجال الأمن وهذا لما لها من علاقة سببية، فعن فتيحة مزياني (2008) يرى نقرة (1988) أنّه في أداء الشرطة لواجبها وقاية من كل ما يهدد الأفراد والجماعات في أنفسهم وأموالهم وأعراضهم وحماية للعلاقات الإنسانية فيقظة الشرطة وقيامها بمسؤولياتها عامل رئيسي وسبب قوي في توطيد الأمن وإشاعة الطمأنينة.

إنّ إهتمام الباحثين بدراسة الأمن والسجل الحافل لما ورد له من تعريفات ما هو إلاّ إنعكاس لما له من أهمية قصوى في حياة الفرد وبقائه وإرساء الدول والحضارات وتنميتها وهذا ما سنحاول تسليط الضوء عليه في العنصر الموالي.

2- أهمية الأمن:

لقد إعترفت الحضارات قديمها وحديثها بصفة عملية وتطبيقية بأهمية الأمن كأساس ضروري من مقومات سلطة الدولة كما جاء عن فتيحة مزياني (2007) يرى (الأصبيعي 1، بدون سنة)، حيث أنه لا يتصور وجود تلك الحضارات دون تواجد

جهاز قادر على تنفيذ أوامرها وفرض سلطانها، على أنّه تبين أن تلك الوظيفة وجدت في كافة المجتمعات، لأنه بمجرد وجود أي قدر من الإستقرار والأمن فإنه لابد من وجود هيئة أو فئة تكفل لهذا النظام قدرا من الإستقرار والأمن ويتمثل التجسيد الواقعي للسلطة في رجل الأمن أو رجل الشرطة. ولأهمية الأمن عدة أبعاد نذكر منها.

2-1- الأهمية الإنسانية للأمن:

يرى فهد بن محمد الشقحاء (2004) أن الأمن حاجة إنسانية فطرية، فالإنسان السوي في رحلة البحث عن الأمن في كل تصرفاته، فهو يتعبد ويتغذى ويطلب العلم، ويعمل، ويتخذ الأصدقاء ويتصل بالآخرين ويكون أسرة ويصل رحمه، ويمارس هواياته ليشعر بالأمن ويدافع عن حقوقه المادية والمعنوية ويشارك في المظاهرات والأعمال السياسية، وقد يقاتل أيضا طلبا للأمن وبحثا عنه لذا كان أمن الإنسان غاية كل المعتقدات والفلسفات، ولقد أتت نصوص ودساتير الدول ومواثيقها السياسية والإجتماعية والإقتصادية، لتؤكد بصفة رئيسية المسؤولية المشتركة لكل عناصر المجتمع في العناية بهذا المطلب الإنساني الهام" ص32.

ويتضح البعد الإنساني للأمن هنا هو أن الإنسان يسعى لتحقيق الأمن فهو بهذا غاية يصل إليها عندما يشبع كل حاجاته إلاّ أنه في حقيقة الأمن لا يقتصر على هذا فقط فهو أيضا الوسيلة التي يبلغ بها حاجاته حيث لا يرتقي الإنسان إلاّ في ظل مجتمع آمن، وهنا تبرز أهمية الأمن إذ تلعب الشرطة دورا فعالا في تحقيق هذه الأهمية الإنسانية من خلال حلها لمشاكل المواطن اليومية وتعاملها عن قرب فهو يمثل سلطة عمومية وقائية.

لقد أصبحت الشرطة اليوم وفي ظل التطورات السريعة للمجتمع من أهم مهن المساعدة فهي المسؤولة عن طمأنينة كل الناس، وذلك بإبراز وتدعيم ظاهرة "التقارب" كسلوك إجتماعي يسوده التضامن والشراكة من أجل هدف وحيد وموحد

هو ضمان حياة كريمة للمواطن. لكن لا يمكن إرساء هذا الهدف إلاّ إذا إرتكز على قواعد أخلاقية على قول الشاعر حافظ إبراهيم :

إنّما الأمم الأخلاق ما بقيت *** فإن هم ذهبت أخلاقهم ذهبوا**

وهنا تتجلى الأهمية الأخلاقية للأمن.

2-2- الأهمية الأخلاقية للأمن:

يرى فهد بن محمد الشقحاء (2004) "أن تأمين الأمن الشامل هو إلتزام أخلاقي من قبل المجتمع تجاه أفراده، إذ يرى أن الأمن يعتبر المطلب الأساسي لنشر الفضيلة في المجتمع وتأهيل قيمه الإنسانية العليا في المعاملات التي تدور بين أفراده، فالأساس الذي ينبغي أن تبنى عليه أي محاولة لتقييم مدى ما تتميز به الدولة من خصائص أخلاقية فاضلة هو النظر في الواقع ومعرفة المستويات الأخلاقية التي تعيشها الدولة فعلا في ظل ظروفها الحاضرة، وعموما يدل واقع مجتمعات العالم المعاصر على أن المجتمع الذي يفتقر إلى الأمن، مجتمع يعاني من الشتات وعدم تناسق وإنضباط أوضاعه المختلفة، يعني أنه غير محكم بأخلاقيات عالية ويعاني من الإنحطاط المعنوي" ص 34.

ومن هنا نستخلص أن علاقة الأمن والأخلاق هي علاقة سبب وأثر. سبب لما لها من دور في إستتباب الأمن وإستقراره، وأثر لما قد ينتجه الأمن من مكارم الأخلاق.

إذا رجعنا إلى الوراء نجد أن المجتمع الإسلامي قد أسس منذ عهد النبوة على فضيلة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وهو ما لم تتوصل بعد إليه جميع النظم الإجتماعية والتشريعات الوضعية المعاصرة، ففي الآية 110 من سورة آل عمران والتي يمكن إعتبارها عنوانا لرسالة الأمن الإسلامية حيث يقول الله عز وجل:

كُنتُمۡ خَيۡرَ أُمَّةٍ أُخۡرِجَتۡ لِلنَّاسِ تَأۡمُرُونَ بِٱلۡمَعۡرُوفِ وَتَنۡهَوۡنَ عَنِ ٱلۡمُنكَرِ وَتُؤۡمِنُونَ بِٱللَّهِۗ وَلَوۡ ءَامَنَ أَهۡلُ ٱلۡكِتَٰبِ لَكَانَ خَيۡرٗا لَّهُمۚ مِّنۡهُمُ ٱلۡمُؤۡمِنُونَ وَأَكۡثَرُهُمُ ٱلۡفَٰسِقُونَ ﴿١١٠﴾ " صدق الله العظيم.

وقد إنتهى لخضر دهيمي (2008) في هذا المجال إلى أنّ الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر أو التربية الإجتماعية بمعناها الشامل والدفاع الإجتماعي بالمفهوم الحديث هو مسؤولية إجتماعية، فردية وجماعية، ولسنا نغالي إذا قلنا أن الأمن الشامل الذي يعتمد على الوقاية في الأساس لا يمكن تحقيقه ولا إستتبابه إلا بالتمسك بالقيم الروحية والخلقية التي جاء بها الدين الحنيف بعيدا عن أي مغالاة في الدين أو التطرف والتعنت.

على ضوء المفهوم الشامل للأمن، فإنه يعني تهيئة الظروف المناسبة والمناخ المناسب للإنطلاق وفق إستراتيجية تنموية شاملة، بهدف تأمين الدولة من الداخل والخارج، بما يدفع التهديدات باختلاف أبعادها بالقدر الذي يكفل لشعبها حياة مستقرة ويوفر له إستتباب النهوض والتقدم من هنا فإن شمولية الأمن وأهميته تعني أبعادا متعددة لخصها دهيمي (2008) فيما يلي:

أولا: البعد السياسي: ويتمثل في الحفاظ على الكيان السياسي للدولة.

ثانيا: البعد الإقتصادي: الذي يرمي إلى توفير المناخ المناسب للوفاء باحتياجات الشعب، وتوفير سبل التقدم والرفاهية.

ثالثا: البعد المعنوي: الذي يؤمن الفكر والمعتقدات ويحافظ على العادات والتقاليد والقيم.

رابعا: البعد البيئي: الذي يوفر حماية البيئة من المخاطر خاصة التخلص من النفايات ومسببات التلوث.

ومن هذا المنطلق صار هذا المفهوم أكثر شمولية، وتعددت صيغه، والتي نذكر منها على سبيل المثال: الأمن القومي، الأمن الغذائي، الأمن الصناعي، الأمن الفكري، ومؤخرا الأمن الإنساني. ونظرا لما يكتسبه الأمن من أهمية في جميع الحضارات، والتطور الذي شهده أين أصبح يمس كل مجالات الحياة ومنه جهاز الشرطة الذي عرف تطورا مهما مرورا بعدة محطات تاريخية لاسيم ا في الجزائر، حيث عرف عدة تطورات من حيث المفاهيم والمهام باختلاف الحضارات وهذا ما سنحاول التطرق إليه في العنصر الموالي.

3- التطور التاريخي للشرطة:

لخص سلامى الطيب (2000) أهم المحطات التاريخية في تطور الشرطة حيث أشار أن الشرطة أو البوليس عند الإغريق تعني إدارة المدينة وهم عبارة عن مجموعة من الأفراد يعملون على حفظ النظام في المدينة، وهي أيضا إشتقاق Etymologiquement أي حسن تسيير المدينة، وفي وقتنا الحالي هو مجموعة من اللوائح والتنظيمات والقوانين التي تنظم حياة الفرد.

أمـــا في اللغة العربية فهي كلمة مأخوذة من "شرط" أي جعل علامة ولذلك كان رجال الشرطة آنذاك يضعون علامة تميزهم عن سواهم. وأول شرطة ظهرت في التاريخ يذكر معظم المؤرخين أن ظهورها كان في مصر الفرعونية فهي التي عرفت ذلك قبل غيرها من الشعوب والدول القديمة الأخرى، فحسب الآثار الموجودة فقد كان هناك قائد للشرطة في كل أقاليم الدولة القديمة، يجمع بين وظائف المحقق الجنائي ومنفذ العقوبات إضافة إلى عمل الشرطي المتمثل في الحراسة والمراقبة والتنظيم.

3-1- الشرطة في العصر الروماني:

كانت الشرطة في العهد الروماني يسيرها مجموعة من الأشخاص من طبقة النبلاء مهمتهم الحفاظ على النظام العام، يختارهم الإمبراطور "تومابومبيلوس" أمّا في عهد الإمبراطور "يوليوس قيصر" فقد أدخل مجموعة من الإصلاحات الإدارية، حيث حوّل سلطات الشرطة في روما، وكان يتمثل دورها في الحفاظ على النظام والقيام بالتحقيق في الجرائم...إلخ.

3 -2- الشرطة في المجتمع العربي:

يرى معظم المؤرخين أن نظام الشرطة في العالم العربي قبل الإسلام لم يكن موجودا سواء في المجتمعات القبلية أو في الجزيرة العربية، إلى أن ظهرت الثورة الإسلامية في عهد الرسول صلى الله عليه وسلم أين وضع جهاز شرطة في المدينة المنورة يسمونهم "العسس". وتجدر الإشارة أن الشرطة في عهد العباسيين عرفت عهدها الذهبي حيث وضع في كل ولاية شرطة خاصة بها، تعمل على ضمان الأمن والإستقرار وحفظ الممتلكات.

3-3- نظام الشرطة في الجزائر:

لم يوجد نظام الشرطة في الجزائر قبل الفتح الإسلامي إلا أنّه كان هناك نظام للأمن في عهد "ماسينيسا ويوغرطا" وبعد الفتح الإسلامي للجزائر عرفت بلادنا نظاما للشرطة أثبت فعاليته حيث كان منتشرا في كامل أرجاء العالم الإسلامي فكثرت فيه الفتوحات والغزوات.

3-3-1- العهد العثماني:

كانت الشرطة في العهد العثماني تعرف بالأعوان المكلفين بمهمة الأمن في المدن بـــ "الحامن" وبـــ "الشيوخ" في القرى والأرياف، يؤدون مهامهم بالزي

المدني مع وضع شريط على أذرعتهم اليسرى. كما عرف عهد الدايات في الجزائر نظاما للشرطة يرتدي أعوانها لباسا أخضر اللون.

3-3-2- خلال الإستعمار:

في فترة الإستعمار الفرنسي للجزائر قامت الدولة الفرنسية باستغلال النظام التركي الذي شرعه الأمير عبد القادر أثناء حربه ضد الإحتلال، في إنتظار السيطرة على كامل التراب الوطني. عندما تحقق كل ذلك وضع الإستعمار الفرنسي نظام أمني يرمي إلى حماية مصالحه وتقوية نفوذه والإستيلاء على خيرات البلاد.

3-3-3- بعد الإستعمار:

بعدما إنتزعت الجزائر حريتها من أيادي الإستعمار الفرنسي أنشأت المديرية العامة للأمن الوطني العام 22 جويلية 1962 بهدف ضمان أمن المواطنين وممتلكاتهم وأعراضهم وتطبيق القوانين والحفاظ على النظام، حيث مر جهاز الأمن الوطني بعدة مراحل عرفت عدة إنجازات وتطورات وهي كالتالي:

- فـــي البداية كان على المديرية العامة للأمن الوطني سد الفراغ الذي خلّفه رحيل الموظفين الأجانب كما أنها لم ترث إلا هياكل بالية وعتادا قديما وسط ظروف دقيقة وحساسة للغاية، وكان لزاما على الجهاز الجديد أن ينطلق من الصفر.

- غير أن العزيمة والإرادة الصلبة والنضال المستمر والمجهودات الكبيرة التي بذلت من قبل الساهرين على جهاز الأمن الوطني التي لم يكن لها سوى مبتغى واحد وهو تقريب رجل الأمن من المواطن والسهر على سلامته.

وفي هذا الإطار أنشأت المديرية العامة للأمن الوطني عدة مدارس ومراكز للتكوين على مستوى التراب الوطني تعمل على تكوين عدة دفعات داخلية وخارجية سنويا في مختلف الرتب والإختصاصات بالنسبة للجنسين، بهدف تدعيم مختلف

مصالح الشرطة سواء كانت إدارية أو بالمصالح النشطة. وحسب لخضر دهيمي (2008) إن جهاز الأمن الوطني تأثر بالتحولات التي طرأت على البلاد في المجالات الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية، وإنعكس ذلك عليه في تطوير نظمه وقواعده ووظائفه بل وفي هيكله البنائي والتنظيمي، كما أصبح يلح ويحث المؤسسات الإجتماعية ودعوة الباحثين والأكاديميين في مختلف فروع المعرفة ذات العلاقة بالجريمة، وتنمية الرأي العام، إلى وجوب إنتهاج إستراتيجية أمنية وقائية ترتسم معالمها كأداة لقوة المجتمع وإرادته في حماية نفسه وأفراده من أي خطر يمكن أن يهدده.

مما سبق نستخلص أن الجهاز الأمني بالجزائر مر بمراحل عديدة أثرت على تطوره إستوجب عليه وضع إستراتيجيات جديدة لمواكبة هذه التطورات وتضطلع بمهمتها كمؤسسة أمنية تهيئ للتفاعل والمساهمة الإيجابية وفق خصوصيات الوطن ومعطيات الظروف، آخذة بعين الاعتبار التغير الإجتماعي ومراعية عناصر الأصالة.

وقد تأثر جهاز الأمن الوطني بالتحولات التي طرأت في البلاد في المجالات الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية، وإنعكس ذلك عليه في تطوير نظمه وقواعده ووظائفه بل وفي هيكله البنائي والتنظيمي وهذا ما سنتطرق إليه في العنصر الموالي.

4- البناء التنظيمي للمديرية العامة للأمن الوطني:

عـــن لخضر دهيمي (2008) فإن البناء التنظيمي للمديرية العامة للأمن الوطني يتماشى مع الأسس العلمية للتنظيم الإداري الحديث، وروعي في تحديده ثلاثة أنماط من التنظيم:

1- التنظيم التنازلي أو الشبه عسكري.

2- التنظيم المؤسس على التقسيم النوعي للعمل.

3- التنظيم المؤسس على الجمع بين الأجهزة الإستشارية والأجهزة التنفيذية.

كما روعيت المبادئ الأساسية للتنظيم الإداري السليم وذلك:

-مراعاة مبدأ وحدة القيادة.

-مراعاة مبدأ نطاق التمكن من الإشراف الفعال.

-منح المستويات الإدارية المتدرجة قدرا من السلطة يتناسب مع المسؤوليات التي تناط به.

5- مميزات العمل الشرطـــي:

ينشط رجل الأمن ضمن مجموعات مشكلة من طاقات متمايزة دائما، ومتعارضة ولا يمكن الإستفادة منها إلى الحد الأقصى إلا إذا كان هناك نظاما قياديا وإطارا تنظيميا قادرا على جمعها وتوجيهها في تيار واحد يشكل محطة الطاقة الإجمالية للجماعة.

يرى إسماعيل شوقي (1997) أن للقيادة دورا أساسيا وأهمية كبيرة في تكوين شخصية الشرطي لدى أفراد الجماعة المنقادة وذلك بإرساء معاييرها وثقافتها.

وتعد ظاهرة القيادة أمرا ضروريا فالفرق بين الجماعة والتجمهر يكمن في وجود القائد للجماعة. كما أن العمل في جهاز الشرطة تميزه ضوابط، هدفها

الأسمى تحضير الرجال وإعدادهم ماديا ومعنويا، كما يقوم القائد بوظيفة التخطيط للجماعة ويضع سياستها وذلك بضبط سلوكها، وإعطاء خبرات فنية وتقنية، كما يوجه العلاقات الداخلية بين الأعضاء، ويمنح الثواب والعقاب. وتعد الضوابط المتمثلة في الطاعة والإنضباط والإلتزام الصارم التي تحكم مصالح الأمن وتميز العمل في جهاز الشرطة، ضمان حقيقي للحفاظ على كيان الجهاز، وتجنب أفرادها المخاطر المحتملة وتعمل على تحديد علاقاتهم وتشكيل نمط حياتهم بما يلائم خصوصية هذه المهنة وذلك بهدف تحقيق الفعالية، وكسب المزيد من الوقت أثناء تنفيذ الأوامر والقيام بالمهام التي تعرفها طبيعة هذه المهنة، وهذا ما يتيح لرجل الأمن فرص الشعور بالإنتماء القوي والولاء والتضحية من أجل هذه المهنة وبذل مجهود لخدمتها.

وما يميز العمل الشرطي أيضا هو أنها وظيفة نبيلة وشاقة كما وصفه إبراهيم أوريحان (1997) نبيلة لأن رجل الأمن والأمن بمعناه العام هو أسمى ما تطمح إليه الشعوب والأمم وتعمل ما بوسعها لإرساء قواعده وإستقراره، لما في ذلك من أهمية قصوى في مختلف مرافق الحياة وشؤونها.

أمّا كونها شاقة فلأنها تتطلب بل تفرض على الشرطي العمل ليلا ونهارا، أيام العطل والأعياد، والتدخل حتى خارج أوقات العمل الرسمية، إذا فهو مجند للعمل دائما وفي كل الأحوال والظروف كما أنه مضطر للعمل مع كافة شرائح المجتمع المثقفين والأميين، الأطفال والشباب، الكهول والمسنين، ضحايا ومجرمين، أسوياء وعقلاء ومع كل ما يصادفه من أشخاص ومواقف يجب أن يتصرف بشعور إنساني عميق وبكفاءة عالية، بعيدا عن التحيز والمحاباة " ص 06. وإذا تفحصنا كل ما ورد من ميزات نجد أن لها أوجها متعددة للمساعدة والخدمة الإنسانية ولعل هذا ما صنف مهنة الشرطة من المهن محترفة المساعدة، وهذا ما سنحاول إبرازه وتسليط الضوء عليه في العنصر الموالي.

6- **الشرطة كمهنة مساعدة:**

إن رجال الشرطة أثناء أدائهم لمهامهم اليومية العادية فإنهم يقومون بأنشطة تدخل في إطار حماية الحقوق والحريات سواء نصت عليها القوانين والأنظمة للمهنة أو لا، فرجل الشرطة عندما يقوم بدورية عادية في الشوارع والأماكن العامة يسعى وراء ذلك إلى ضمان حق الأمن المقرر للأفراد كما أنه يقوم بعمل قمعي فإنه يسعى إلى تحقيق نفس الهدف. ووفقا لما ورد في بحث مقتبس عن المجلة الدولية للشرطة في عددها 355 أن الشرطي يلاقي في حياته كل أنواع الناس من مختلف الأعمار والشرائح الناطقين بمختلف اللغات والمؤمنين بمعتقدات متنوعة، مرضى وأصحاء، سجناء وأحرار، وهذا ما يلزم عليه التصرف بمهنة عالية وإحترافية حقيقية وهذا بتقديمه عدة خدمات منها.

6-**1- الخدمات المهنية:**

وهي أن يتصرف تصرف المحترف طبقا لقواعد السلوك التي يخضع لها بشعور إنساني عميق، وبلا تحيز، وبأهلية وفاعلية، وعليه أن يتحكم في مزاجه وإندفاعاته وميوله وإنفعالاته، ومراقبة ما يتعرض له من إغراءات عديدة بانسياق في إنتهاج سلوك منفذي العدالة أي أن يتصرف تصرف الشرطي والمحامي والقاضي والجلاد في آن واحد، كما يتوجب عليه أن يكون بالتعاقب أو في الوقت ذاته، مؤتمنا على أسرار، وعاملا إجتماعيا، وممرضا، وعالم نفس، وعالم إجرام يفرض إحترام القوانين ويطبّقها، وحاميا ومدافعا وصديقا، ومراقبا ومعاينا ومتدخلا صارما، وهذا ما يجعل منه محترف علاقات المساعدة وهذا لأنه يمثل:

6-**2- عضوا إعلاميا:**

وهذا لأنه على دراية كبيرة بمختلف القوانين والأنظمة والمحيط الذي يعمل فيه، فهو من يزوّد الجمهور بالمعلومات المبتغاة بكل تهذيب ولباقة، وإذا تعذر عليه تقديم معلومات، إستعلم بنفسه عنها من مراكز الشرطة، أو من زملائه أو من الآخرين أو من بعض المساعي، وكثيرا ما يكون عليه تعلم الأمور التي يتعلمها المواطنون، فيصبح على المدى الطويل مطلعا على مكونات محيطه.

6-3- عنصر إستكشافي:

إن الشرطي هو الشخص المكلف بإيجاد والقبض عن مرتكب المخالفة أو الجنحة أو الجناية وذلك بالبحث الدؤوب ودوريته النشطة (لا بالسلوك العدواني) وهو يكشف كذلك خطر وقوع الحوادث وخطر إندلاع الحرائق، وهو الذي يجد الشخص المحتاج إلى الدعم أو إلى عناية خاصة وهو الذي يكشف الأشخاص والأوضاع التي تسيئ إلى الناس.

6-**4- عنصر وقائي:**

حيث يعمل على منع إرتكاب الأفعال المخلة بالقوانين وذلك باتصاله بالأفراد والهيئات للوقاية من أي ضرر بالمواطن أو المجموعة. كما تتم بواسطة إتصالات ودية مع الأطفال في المدارس والشوارع، وحتى المنازل في إطار تنظيم حملات توعية.

6-**5- عنصر تربوي مغير للسلوك:**

إن معارف الشرطي المتنوعة في عدة ميادين ولا سيما إطلاعه المتزايد على إرساء العلاقات الإنسانية وعلم النفس التطبيقي تجعل منه بالتدريج محترفا في فهم سلوك الفرد الإنساني الإجتماعي هذه المعارف تتيح له المباشرة بالعمل التربوي وتحقيق بعض التعديلات السلوكية بواسطة التهيئة الإيجابية.

6-6- عنصر حام:

كثيرا ما يوصف الشرطي بصورة سلبية أو قمعية بسبب ما يقوم به من عمليات المراقبة والتدقيق والنشاط وبسبب ما يظهره من يقظة كتكليف المال للمواطنين (محاضر المخالفات، الغرامات) وما يقوم به من أعمال توقيف وتفتيش، إلا أنه ينفذ هذه المهام الشاقة بطريقة إنسانية وقصده خدمة الفرد والمجتمع. أيا كان سبب التدخل على الشرطي أن يعتبر نفسه حاميا للفرد ولممتلكاته وحقوقهم وحرياتهم، وكذا حماية مؤسسات الدولة ومكافحة مختلف أنواع الجرائم.

6-7- عنصر طمأنينة ومرجع:

يبقى الشخص الأفضلية الأولى عند الشرطي وتقوم هذه الأفضلية على طمأنة الشخص وإعلامه والإهتمام بأمنه الشخصي. وكثيرا ما يكون الشرطي الحلقة الأولى في سلسلة علاقات المساعدة، وفي أحيان عديدة يكون هو أول من يصل إلى أماكن الحوادث، ويعمل على تجنب الحادث أو تكراره.

6-8- عنصر عامل في فريق متعدد الإختصاصات:

يتعامل الشرطي مع فريق متعدد الإختصاصات والمكون من الطبيب والسيكاتري والأخصائي النفساني والممرض والعامل الإجتماعي وأخصائي علم الإجرام والمحامي والقاضي، وهذا لأن الشرطي هو من يعرف مختلف الأماكن ومرتاديها معرفة جيدة كما يعرف الأوساط السليمة والأوساط المولدة للإجرام...إلخ.

فبوسع الشرطي إذن إستكشاف الأمور وإستباقها وتفاديها. ولهذه الأسباب كلها تبقى مساهمته وأفكاره وإقتراحاته ضمان نجاح لابد منها داخل الفريق المتعدد الإختصاصات الذي يمكن أن يكون هدف أعضائه المشترك هو التطهير الإجتماعي للأحياء والوقاية من الإجرام، وإعادة تكييف بعض الأشخاص.

مما سبق نستنتج أن مهنة الشرطي هي مهنة تقدم خدمات إجتماعية إنسانية، وتدريب الشرطي الجديد المركّز على هذا الجانب جعل منه محترفا حقيقيا للمساعدة الإنسانية تتيح له ملاقاة كل الناس –أيا كانوا ومهما كان السبب– وأداء خدمات رفيعة في كميتها ونوعيتها وتنوعها في مختلف الميادين التي سنحاول عرضها في العنصر اللاحق.

7- ميادين إنشغالات الأمن الوطني:

عن لخضر دهيمي (2008) أن الشرطة الجزائرية مكلفة في إطار إختصاصاتها بالسهر على حماية القوانين والنظم فيما يخص:

1- السهر على توفير الأمن للمواطن وحماية أمواله وممتلكاته وحفظ النظام العمومي.

2- السهر على تطبيق القوانين واللوائح التنظيمية التي تسير الشؤون العامة للمواطنين.

3- حماية الحدود وتنقل الأفراد.

4- حماية النقاط الهامة، الموانئ والمطارات والمؤسسات والسفارات.

5- التدخل السريع والحازم عند حصول الجريمة والعمل على البحث في ملابساتها وتتبع مرتكبيها وتقديمهم للعدالة.

6- السهر على تثبيت دعائم الشرطة الجوارية من خلال تنفيذ سياسة وقائية.

7- البحث عن المعلومات.

نستنتج مما سبق أن العمل في الميادين السابقة الذكر يستلزم عدة إختصاصات للشرطة، كشرطة النظام العمومي، الشرطة القضائية، الشرطة العلمية، شرطة

الإستعلامات، شرطة الحدود، شرطة المطار، شرطة حماية المؤسسات، الشرطة الجوارية، شرطة البيئة والعمران...إلخ، مما يتطلب تكوينا خاصا ومهنية عالية.

كما يستوجب لتحقيق هذه الخدمات في هذه الميادين المتنوعة، مجموعة مهام معينة ومضبوطة لرجال الأمن بغية تحقيق الغاية الأمنية، الأمر الذي يقودنا إلى محاولة تسليط الضوء على هذه المهام في العنصر الموالي.

8- مهام الشرطة:

إن هيئة الشرطة تهدف إلى المحافظة على النظام والأمن العامين والآداب، وعن فضل ظاهر (1994) أنه أصبح معلوما أن وظيفة الشرطي تطورت مفهوما وتنظيما وشروطا في الممارسة والتطبيق بحيث أصبح إنتشارها وتوسع مجالات عملها مقرونين في غالب الأحيان بمدى توسع وإنتشار ظاهرة الإجرام أو الإنحراف في المجتمعات، ويمكن إجمال مهام الشرطي من خلال النظر إلى المهام الموكلة إلى المديرية العامة للأمن الوطني، فقد نصت المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 92- 72 المتضمن مهام المديرية العامة للأمن الوطني في إطار صلاحياتها ما يلي:

- السهر على إحترام القوانين والتنظيمات.
- تضمن حماية الأشخاص والممتلكات.
- تنفي وتقمع كل شكل من أشكال الإخلال بالنظام العام.
- تساهم في حماية المؤسسات الوطنية والدفاع عنها.
- مكافحة الأنشطة الهدامة وقمع حالات المساس بالإقتصاد الوطني.
- التكفل بمراقبة حركة المرور عبر الحدود.

- تسهر على إحترام القوانين والتنظيمات المتعلقة بشروط دخول الأجانب وإقامتهم.

- تخبر السلطات دوريا بالوضع العام السائد في البلاد.

من خلال هذا النص نستنتج أن مهام الشرطة تضم طائفتين من الأعمال وإن كان تطور الشرطة قد إستوجب طائفة ثالثة من الأعمال والمهام وهي كالتالي: مهام الضبطية الإدارية، مهام الضبطية القضائية، مهام إجتماعية جوارية.

8-1- مهام الضبطية الإدارية:

تلعب مهام الضبطية الإدارية الدور الوقائي المانع، أين يمارس أفراد الشرطة إختصاصاتهم الإدارية بوصفهم من رجال السلطة التنفيذية أو من عمال الشرطة الإدارية كما إصطلح على تسميتهم.

ويعتبر الضبط الإداري للشرطة هو الوظيفة الأساسية في كل الدول، ويقصد به القواعد التي تتخذها السلطات بهدف منع الجريمة قبل وقوعها، وذلك باتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة التي تقلل فرص إرتكابها وهو جوهر عمل الشرطي.

وقد يتطلب الأمر فرض قيود على الأفراد تحد من حرياتهم بقصد حماية النظام العام الذي يتضمن "الأمن العام و السكينة العامة والصحة العامة".

يستعمل الشرطي للقيام بهذه الوظيفة وسائل عديدة ومتعددة كإصدار الأوامر والنواهي التي يلتزم بها إذ تتمثل أهم الإجراءات في هذا الدور في تنظيم الدوريات الراكبة والراجلة، ومراقبة الطرق بشرطة المرور لتأمين حياة المواطنين ضد التدهور والتأكد من إحترام قواعد السلامة والأمن.

كما أن الدور الوقائي للشرطة يكمن في شرطة الإستعلامات العامة، حيث غالبا ما تسبق وقوع الحدث وبالتالي تتمكن السلطة من إتخاذ الإجراء اللازم لمواجهت ه وعلاجه، ويدخل ضمن هذه المهمة كذلك تأمين حماية الشخصيات المهمة في الدولة،

أو القادمة إليها من الخارج في زيارات رسمية، كما تشمل تأمين المنشآت الحيوية، وإعداد وسائل الدفاع المدني، وحفظ النظام في الإحتفالات العامة التي تقام في المناسبات الوطنية والإجتماعية والرياضية...إلخ وقد أضيف إليها – الشرطة- مهام أخرى نذكر منها شرطة الأحداث، شرطة الآداب، شرطة البيئة (مكافحة التلوث).

إن تأدية الشرطة لدورها الوقائي يتطلب في كثير من الأحيان توقيف المواطنين وطلب أوراق الهوية والتأكد منها ومن مكان إقامة المستجوبين الأمر الذي سيخلق فرصة مؤكدة لإمكانية المساس بقدر أو بآخر بحقوق الإنسان وحرياته الأساسية. لذلك على موظف الشرطة وهو يؤدي هذا الدور، وغالبا ما يسند للأعوان، أن يتصرف طبقا للقانون، وبسلوك لا يخالف الأخلاقيات والأدبيات.

بالرغم ما يلعبه هذا الدور في إستتباب الأمن ومنع الجريمة إلا أنه يخفق أحيانا وهنا يتحتم على الشرطة عند فشل دورها الوقائي اللجوء إلى الأسلوب الردعي، حيث يأتي هذا الدور بعد إرتكاب الجريمة ويتمثل في:

8-2- مهام الضبطية القضائية:

ويقصد بالضبط القضائي جميع الإجراءات التي يتخذها جهاز الشرطة عقب وقوع جريمة ما. تتمثل أهم تلك الإجراءات في التحريات المشروعة وجمع الأدلة ضد المتهم، والقبض عليه والتحقيق معه، وتفتيش الشخص وسكنه، مراقبة تصرفاته وأحاديثه، ومن ثم تسليمه للعدالة، وتخضع هذه المهام تحت إشراف النائب العام، وتلتزم في أدائها بالأحكام التي نص عليها قانون الإجراءات الجنائية، وهذا تفاديا للمساس بحقوق الإنسان وحرياته سواء فيما يتعلق بحرمته الشخصية وخصوصياته أو حرمة مسكنة، فأفراد السلطة هنا يستمدون سلطتهم في أدائها بوصفهم مأمورين للضبط القضائي.

وفي ضوء التطورات السريعة في المجتمع في كل الميادين وبالخصوص في إطار العلاقات بين السلطة العمومية والمواطن، والتي تعد ظاهرة إيجابية على العموم، مما تطلب تكييف كل هياكل ومؤسسات الدولة ذات الخدمات العمومية وبالخصوص إطار الأمن والنظام العموميين، فهذا المفهوم الجديد المجسد في شعار "المواطن هو أساس الأمن والشرطة ما هي إلا أداة" .ومن هنا أصبح وضع منهجية نظامية جديدة، تضيف للشرطة مهاما جديدة تتمثل في مهام إجتماعية، تقرب أكثر رجل الأمن من المواطن وتعرف بالمهام الإجتماعية الجوارية.

8-3- مهام إجتماعية جوارية:

ظـــهر هذا النوع من الضبط الإجتماعي حديثا، إذ تعدّ شرطة المجتمع أو الشرطة المجتمعية، أو الجوارية، مفهوما جديدا لعمل الشرطي التقليدي، الذي يسبق الحدث الأمني القائم على المعلومات الدقيقة النابعة من مصادرها الحقيقية، في المجتمع الذي يبقى المستفيد الأول والأخير من خدمات الشرطة ومختلف الأجهزة الأمنية بصفة عامة، وعليه فشرطة المجتمع هي فلسفة تنظيمية وإستراتيجية قوامها إنفتاح الشرطة التقليدية على مختلف عناصر المجتمع وتحقيق مشاركة حقيقية بين الشرطة والمجتمع في تحمل المسؤوليات الأمنية بمفهوم شامل.(فتيحة مزياني (2008) عن السباعي (1963) والأصيبعي (2001) ، جندي (2008).

مما سبق يتجلى لنا أن دور الشرطة الجوارية يكمن في مجال حفظ النظام العام بعناصره الأربعة: الأمن العام، السكينة العامة، الصحة العامة والآداب العامة.

إن وظيفة الشرطة كما سبق ذكره تتميز عن غيرها من المهن والوظائف بمجموعة من المميزات من حيث المهام والتي تتطلب حزما وتنظيما صارما من أجل تحقيق الأهداف وقد حدد قيدوتي Guidotti.L (1998) مسؤولية الشرطة في موسوعة الأمن والصحة المهنية على أنها الحفاظ على النظام كاستجابة لتهديد

داخلي (كالجريمة) أو تهديد خارجي (كالحرب). لذلك يلتزم موظفو الشرطة بتحمل واجبات وردت في القانون الأساسي وهذا ما سندرجه في العنصر الموالي.

9- الإلتزامات والواجبات المهنية لموظفي الشرطة:

إن الأمن الوطني قطاع عام يتضمن مهاما ووظائف ذات سلطة تنفيذية، وأن مصداقية إحترام هذا الجهاز يفرض أن يكون حازما تجاه مستخدميه (رجال الأمن) لأنه ينتظر منهم سلوكا مستقيما في العلاقات التي تربط الموظف بإدارته التي تظهر من خلال الواجبات والإلتزامات القانونية والأخلاقية التي نص عليها القانون الأساسي الخاص بموظفي الشرطة والتي تلازم رجل الأمن طيلة حياته المهنية ويخص في هذا المجال الإلتزامات المهنية وليس الأخلاقية وقد وردت في المرسوم التنفيذي رقم 524/91 المؤرخ في 1991/12/25 في مواده من 01 إلى 24 ومن أهم هذه الإلتزامات نذكر :

* التدخل قصد تقديم العون لأي شخص معرض لخطر أو قمع أي عمل من شأنه الإخلاء بالنظام العام حتى بعد أوقات العمل الرسمية.

* يلتزم موظف الشرطة المنتمي لفئة الموظفين العاملين بالزي الرسمي بارتداء زيه الرسمي خلال ساعات العمل.

* يلزم موظف الشرطة بحمل سلاحه أثناء العمل.

* يلزم رجل الشرطة بطاعة رؤسائه أثناء ممارسته لعمله.

* يمارس رجل الشرطة عمله أثناء الليل والنهار ويمكن أن تؤجل راحته الأسبوعية.

* يمنع داخل مراكز الشرطة تحرير الجرائد والمناشير والمطبوعات ذات الصيغة السياسية كما لا يجوز الإنخراط في جمعية سياسية.

* يمنع القيام بجمع الأموال أو القيام بمساعدة لدى الخواص.

* يمنع منعا باتا اللجوء إلى الإضراب وأي شكل من أشكال التوقف المدبر عن العمل ويعاقب على أي فعل جماعي يخل بالإنضباط.

* يجب على موظف الشرطة الذي يعتزم الزواج أن يصرح بذلك قبل 03 أشهر.

* يلزم موظف الشرطة بالإقامة في الدائرة الإدارية التي يعمل فيها ولا يغادرها إلا في حالة الترخيص.

* يلزم موظف الشرطة بإبلاغ إدارته عن كل تغيير لعنوانه الشخصي.

* يلزم موظف الشرطة بالسر المهني.

* يلزم موظف الشرطة بواجب التحفظ + أداء اليمين + العمل في ولايات الجنوب.

نستخلص مما ورد في هذا النص القانوني أن كل شخص يقبل عملا ما يلتزم بأن يؤديه على أحسن ما يرام ضمن الشروط المحددة وموظفي الشرطة لا يخرجون عن هذه القاعدة فالحرية والعناية التي يوليها كل موظف لأداء وظيفته بطريقة صحيحة وكاملة تساهم في فعالية الخدمة العمومية.

10- الواجبات العامة لموظفي الشرطة:

كل موظف مهما كانت رتبته ومسؤولياته ومهنته عليه واجبات دائمة ومستمرة ينفذها دون هوادة وهي:

10-1- الواجبات الإنضباطية:

عــن إسماعيل شوقي (1997) يقصد بالإنضباط من وجهة نظر علم النفس العسكري هو الحالة العقلية ومقدار التدريب اللذان يجعلان الطاعة والسلوك السليم أمرين غريزيين في جميع الظروف، وقد عرف ماكس ويبر Max . Weeber معنى الإنضباط وذكر أنه الطاعة الآلية السريعة" ص 11.

نستخلص من التعريفين السابقين أن الإنضباط هو التحكم الذاتي الذي يمارسه الإنسان على نفسه بواسطة تدريب من أجل تكييف سلوكه وفق قواعد مقررة فرضتها طبيعة العمل الذي يقوم به أو الظروف المحيطة به.

ومن الطبيعي أن إنجاز أي عمل من الأعمال بشكل ناجح يستوجب تقيدا صارما وشروطا من أجل نجاحه. هذه الشروط التي تشكل بمجملها النظام الذي يجب أن يحكم العمل ويحدد لكل من يعمل فيه دوره وأسلوبه بحيث أن الإخفاق الذي يرتكبه أحد العاملين، قد يحمل الخلل إلى كامل الجهاز، ويتسبب في ضياع مجهودات الآخرين.

وبالنسبة لهذه المهنة فإن الإنضباط يعتبر الصفة الرئيسية التي تميزها عن غيرها من الوظائف العادية، إذ نقصد به إلتزام الشرطي بالتعليمات الخاصة بالعمل والسلوك العام والطاعة الآلية والإهتمام بالمظهر الشخصي.

ينمى الإنضباط بالتدريب كما أن الإنضباط لا يعني الطاعة إنما الطاعة جزء منه لأن الشرطي الذي يتحلى بالإنضباط هو الذي يفعل ما يعرف أنه صحيح حتى في غياب الأوامر والرقابة، أي أنه يؤدي واجبه على أكمل وجه بدافع داخلي وهذا الدافع لا ينشأ بالإرغام، ولكن ينشأ فقط عن طريق الإقتناع. ويمكننا تحديد إنضباط الشرطي في المظاهر التالية:

أ- واجبات الشرطي نحو رؤسائه وزملائه:

الجدير بالذكر أن الشرطي بمجرد إنتمائه إلى الجهاز الأمني يجد نفسه في تنظيم هرمي، شديد التماسك، وأنه و أمثاله من أفراد الشرطة يؤلفون العريضة لهذا النظام، وذلك بالوعي العالي بالواجب والمسؤولية التي تتجلى في:

- تنفيذ الأوامر واللوائح الصادرة عن رؤسائه بدون تردد وفي الوقت المحدد ومهما كانت الظروف.

- عدم التخلف عن مكان المهنة إلا بأمر رئيسه.

- اليقظة المستمرة للحفاظ على أمن الأشخاص والمحا فظة على الأملاك.

- عدم إفشاء السر المهني .

- عدم نشر الأخبار التي تثير البلبلة في الوسط الأمني.

- مساعدة الزملاء في الظروف الحرجة.

ب- واجبات الشرطي نحو السلطات والمواطنين: وتتمثل في :

- إحترام السلطات الوطنية.

- حماية المدنيين بغضّ النظر عن جنسيتهم ولغتهم ودينهم.

- السهر على إحترام القوانين.

- أن يكون قادرا على الإسهام في دعم البنيان التنظيمي والمعنوي للسلطة، وعنصرا فعالا في أنظمتها وقوانينها وقادرا على تنفيذ الواجبات التي تنبثق من طبيعة العمل الموكل إليه.

- أن يكون جاهزا جسديا ومعنويا لتحمل أعباء وظيفته و بأن يتمتع باللياقة البدنية اللازمة.

ج- **واجبات الشرطي نحو المعدات والأسلحة:** وتشمل:

- الإعتناء الدائم والمحافظة وصيانة السلاح والوسائل والمعدات الموجودة تحت تصرفه لتبقى صالحة للإستخدام.

- التبليغ الدائم لرئيسه عن إستهلاك الذخيرة وعن الصعوبات التي تصادفه في مهامه.

د- واجبات الشرطي في الميدان:

وتتمثل في:

- إحترام القتلى وعدم تجريدهم من ملابسهم لتجنب أي خطر / معرفة مهمته الفردية والجماعية / عدم مغادرة مكان المهمة إلا بأمر من رئيسه / توخي الحذر واليقظة.

وموازاة مع الواجبات الإنضباطية السالفة الذكر هناك واجبات أخرى وتتمثل في:

10-2- واجبات الشرطي نحو وطنه: وتتجلى فيما يلي:

- أن يضع أمام عينيه أنه يؤدي خدمة لوطنه من خلال العمل الذي يقوم به.

- أن يقوم بتدخلات بروح المواطنة السليمة، وبتنفيذ القانون للمحافظة على كرامة المواطن.

- أن يلتزم باحترام القوانين والأنظمة ويطبقهما على نفسه قبل أن يفرضها على الآخرين، ويجعل من نفسه نموذجا للمواطن الشريف.

10-3- واجبات الشرطي نحو نفسه:

إن ما تقوم به الشرطة يوميا في الميدان يؤكد في أحد جوانبه أنها مهنة الأخلاقيات، ولكن لكي يكون هذا الأمر حقيقة، وجب أن يكون الشرطي في حد ذاته شرطيا مثالي الأخلاق قويم السلوك لأنه دون ذلك ينزع المصداقية عن جدية دوره الذي يقوم به تجاه المجتمع وذلك يستوجب ما يلي:

- أن يتجنب كل ما من شأنه التقليل من إعتباره مسا بكرامته وأن يجذب إحترام الآخرين.

- أن يعمل على تنمية إرادته ليجعل منها حافزا على إغناء جوانبه الشخصية وميزاته الإنسانية.

- أن يتسلح بالعلم والتكوين المستمر لنفسه، وأن يكون متطلعا على كل ما يدور من حوله من أخبار وطنية ودولية.

- كما يجب أن تستوفيه بعض الشروط التي تجعل منه رجلا مثاليا جامعا لصفات خلقية وسلوكية ومنها:

* أن يكون ذا مظهر طبيعي حسن، وهيأة مقبولة.

* أن يكون طلق اللسان.

*أن يكون إجتماعيا وحسن المعاشرة ونشيطا.

* أن لا يتسرع في إصدار أحكامه، وأن يكون لطيفا، ومجاملا ومتعاونا.

(داود قدور 2003، فريد بن عراج، 2007؛ محمد رميل، 2009؛ إسماعيل شوقي، 1997؛ عبد الحفيظ مقلاتي، 2005).

إن مهنة الشرطة ذات طابع خاص تحث على التحلي بسلوكات محدودة أثناء أداء المهنة أو خارجها وفق ما تتطلبه التنظيمات والقوانين وكذا أخلاقيات المهنة كون صفة الشرطي تبقى راسخة في ذهنية المواطن أثناء الخدمة الفعلية أو خارجها وذلك للحفاظ على كرامة الوظيفة وبلوغ الإحترافية في أداء المهام.

10-4- واجبات الشرطي خارج أوقات العمل:

إن واجبات الشرطي خارج أوقات العمل لا تقل أهمية عن تلك التي في أوقات العمل كما تعتبر مكملة لها، وتتمثل حسب محمد رميل وآخرون (2009) فيما يلي:

- السلوك الحسن القويم وإحترام محيطه الإجتماعي كونه جزءا لا يتجزأ منه، وأن تصرفاته وأفعاله تحسب عليه، أي عليه صيانة كرامة وظيفته.

- الإبتعاد عمن يحط من كرامته ويسيء إلى سمعته.

- المحافظة المستمرة على المظهر الحسن واللائق الذي يجلب من خلاله إحترام وثقة المواطن وكل محيطه فهو المرآة العاكسة لصورة الدولة.

- الإبتعاد عن أوكار الرذيلة وتجنب مرافقة أصحاب السوء.

- تجنب التردد على الأماكن المكتظة كالأسواق، أو دور العرض.

- نبذ العنف مع مختلف شرائح المجتمع مع إتباع علاقة التراحم والإصغاء والتقارب مع المواطن لجلب المعلومة لخدمة الجهاز.

- الإبتعاد عن التجاوزات والمحسوبية وسوء إستعمال السلطة التي منحت له لخدمة المواطن.

- كما عليه التحلي والتظاهر بالروح الإنسانية الراقية والترفع عن كل ما تشمئز منه الأنفس.

- تقديم المساعدة الفورية للأشخاص الذين هم في حالة خطر.

نظرا لخصوصية مهام رجل الأمن فإن جهاز الأمن الوطني يوجب على موظفيه أن يكونوا على إستعداد دائم، كما يعتبر التفرغ الدائم (Ladisponibilité) من الإلتزامات التي تقع على عاتق موظف الشرطة منذ يوم إنخراطه. ومع التطور المستمر الذي تشهده مهام الشرطة وما تتطلبه من مهنة كبيرة، حيث لم يعد يتوقف على التنفيذ الصحيح للمهام الموكلة إليه فقط، ولكن يتطلب أيضا إرادة مستمرة للتكيف مع المحيط، إضافة إلى الإلتزام بواجب التكوين الذي يربط جهاز الشرطة بموظفيه.

لذلك أضحى التركيز في البرامج التعليمية والتدريبية على بناء الأسس الأخلاقية القويمة لرجل الأمن لأنه مهما بلغت كفاءته القانونية والمهنية يبقى حمله للرسالة الأمنية مرهونا بتصرفاته الأخلاقية، حيث تم الإعتماد في هذه البرامج على مجموعة من المعايير العامة لعل من أهمها ما لخصها لخضر دهيمي (2008) والتي تتمثل فيما يلي:

11-أسس أخلاقيات مهنة الشرطة:

1- **الأساس الديني:**

ويتمثل هذا الأساس فيما يجب على رجل الأمن من ضرورة التمسك بكافة القيم والمبادئ السامية كالعدل والحق، وحماية الأعراض وأداء الأمانات، وتقديس الحرمات، لا يكشف سترا إلا لواجب ولا يمس حرية إلا بقانون.

2- **الأساس القانوني أو النظامي:**

يقوم هذا الأساس على القيم والمبادئ والقواعد المستمدة من العمل الأمني بشكل خاص، ومن النظام القانوني المطبق في المجتمع ككل.

3- **الأساس الإنساني:**

ويقصد بذلك مجموع القيم والمبادئ المستمدة من النظام الإنساني ككل، والناجمة عن تلك العلاقات السامية التي تنظم حركة الإنسان في الكون، باعتبارات إنسانية تراعي حرمات الإنسان وكرامته ومشاعره وعواطفه، دون التنازل عن حماية القانون وسيادته.

4- **الأساس المهني:**

ويمثل هذا الأساس الجانب الفني في أخلاقيات رجل الأمن، ومن الأمثلة على متطلبات هذا الأساس ضرورة تحري الصدق والدقة في كافة الإجراءات الواجبة دون تقصير أو تهاون.

5- **الأساس الإجتماعي:**

ويقوم هذا الأساس على إحترام رجل الأمن لتقاليد مجتمعه وعدم إيذاء أحد في مشاعره الدينية، ومحاولته المستمرة في توظيف قدرات أفراد المجتمع، في أداء دورهم الأمني عن إقتناع وطواعية وحماسة.

6- **الأساس السياسي:**

يعد هذا الأساس بما يتضمنه من توجيهات وفلسفة لنظام الحكم السائد في المجتمع ومن أهم الركائز المكونة لأخلاقيات رجل الأمن بشكل يجعله قادرا على التوافق مع متطلبات سياسة الدولة، دون خوف من إتخاذ أي قرار. وأن يتحلى بالحياد والتعامل بمرونة مع جميع المواطنين بشكل لا يثير سخطهم، ولا يسيء إلى شعورهم، ونفورهم منه.

للإشارة فإن جميع هذه الأسس هي أولويات برامج التكوين بمدارس الشرطة ومراكزها، حيث أن التحضير الحقيقي لرجل الأمن هو ما يستوعبه في المدرسة لما يؤهله لأداء واجباته المهنية والإجتماعية بكل ثقة وإقتدار.

مما تقدم ذكره يمكننا ملاحظة حجم عبء الدور والمسؤولية التي تقع على عاتق رجل الأمن والتي تفرض عليه العديد من الإلتزامات والواجبات وكذا التطبيق الصارم للقوانين والتي من شأنها أن تؤدي إلى أعباء وضغوطات نفسية متفاوتة، لذا إستوجب على الجهاز الأمني التكفل الصحي لمستخدميه لما له من أهمية

في بقائه. لأن سلامة رجل الأمن تعني سلامة الجهاز الأمني وسلامة الجهاز الأمني تعني سلامة الدولة وقوتها وهذا ما سنحاول تفصيله في العنصر الموالي.

12- أهمية الأمن النفسي للعاملين في المجال الأمني:

إن العاملين في المجال الأمني، هم بشر إعتياديو ن قبل أن ينخرطوا في العمل، تحت قبعة هذه المؤسسة الأمنية، لذلك فإن ما يقع على الآخرين من أبناء الشعب من تحديد للسمات أو الخواص في الشخصية، يقع عليهم في إطار البيئة والمجتمع الذي يعيشون فيه، لكن الفرق بين الإثنين يبدأ من اللحظة الأولى التي ينخرط فيها الفرد للعمل في هذه الأجهزة، إذ يمر بسلسلة من الإختبارات النفسية المتخصصة بهدف الإنتقاء بعد ذلك يتم توجيههم إلى الأكاديميات والمدارس المتخصصة حيث تتواصل عملية تقويم الأداء والكفاءة، وبحكم المسؤولية الدقيقة والحساسة الملقاة على عاتقه، إضافة للصراعات الداخلية التي يعاني منها من جراء الصراع الداخلي بين قوى الشخصية بوصفه إنسانا عاديا يحمل المشاعر والأحاسيس نفسها والقيم التي يحملها غيره من الناس، وبين الواجبات المحددة والدقيقة التي يكلف بإنجازها والتي تتخذ أحيانا طبيعة تحتاج إلى الصراحة والحدة والحسم.

إنّ عدم حل هذه الصراعات الداخلية أو تحويلها قد يؤدي إلى الإحباط Frustration ومن ثم الإكتئاب Dépression وبالتالي التقصير في أداء الواجب المكلف به.
ومن هذا تتضح أهمية الأمن النفسي للعاملين في المجال الأمني وقد أوجز الحارث عبد الحميد حسن وغسان حسين سالم (2006) بعض المؤشرات التي تساعد في تعزيز هذه الحاجة المهمة لدى العاملين في هذا القطاع ومنها:

1- العمل الدائم والدؤوب على إنضاج شخصية رجل الأمن عموما من خلال الدورات التدريبية والتثقيفية.

2- التأكيد على أن تكون شخصية رجل الأمن متوازنة وموضوعية وبعيدة عن الذاتية والأنانية قدر الإمكان.

3- العمل على ترسيخ مفهوم أن رجل الأمن يعمل من أجل خدمة المجتمع وأنه يعطيه موقعه ومكانته من سلطة وقوة، يجب تسخيرها لخدمة الإنسانية والإنسان والمجتمع عموما.

4- بذل الجهود من قبل القيادات في الأجهزة الأمنية لبناء الثقة المتبادلة بين المواطن ورجل الأمن ومن ثم المحبة الخالصة حيث كلاهما يؤديان دورا لخدمة المجتمع ورقيه.

5- التأكيد من خلال الدورات التثقيفية والمعاهد المتخصصة في هذه الأجهزة على أن القانون فوق كل شيء وأن سلطة رجل الأمن مستمدة من القانون وليس من أي مصدر آخر.

6- الدعم المادي والمعنوي لرجل الأمن ليكون مشبعا لحاجاته النفسية الفيزيولوجية وبهذا يكون مستعدا للإرتقاء في سلم إشباع الحاجات تباعا وصولا إلى تحقيق الذات مرورا بحاجة الأمن والأمان التي يجب أن تكون مشبعة عنده بشكل كامل لأن فاقد الشيء لا يعطيه.

7- توفير وسائل الراحة والترفيه لرجل الأمن، مثل النوادي الرياضية والإجتماعية وورشات العمل التثقيفية في مجالات الحياة المختلفة والتي تصب في خدمة المجتمع، وذلك لقضاء أوقات الفراغ، بما يشبع حاجاته النفسية ويجعله دائما مستعدا لأداء واجباته بكفاءة وجدارة.

8- خلق المنافذ السليمة والصحيحة والمدروسة بشكل دقيق التي تعبر عن الشراكة بين المواطن ورجل الأمن في حماية المجتمع وتوفير أمنه الإجتماعي والوقاية من الأزمات والضغوطات والصراعات.

على الرغم من أن الأفراد المتقدمين للعمل في المجال الأمني يخضعون لعملية إنتقاء متميزة وإختبارات نفسانية متخصصة الأمر الذي يجعلنا مطمئنين ولو نسبيا إلى أن العاملين في هذا المجال هم من الأسوياء عموما وممن لا يعانون أصلا من إضطرابات أو أمراض نفسية وعقلية، حيث أن العمل في هذا المجال، يحتاج إلى قدرات وطاقات سوية، وقوية ومتوازنة نسبيا، تستطيع أن تتحمل وزر الضغوط النفسية الكبيرة التي تفرزها طبيعة الأعمال والواجبات الشاقة والصعبة، وعلى الرغم من أن مستوى التدريب والتأهيل الذي يتلقاه رجل الأمن في الأكاديميات والمدارس المتخصصة، يساهم في إنضاج شخصيته وتقوية وتعزيز طاقته النفسية وقدراته ومهاراته، إلا أنه يبقى معرضا للإضطرابات النفسية التي تظهر من جراء ضغوطات الحياة أو ضغوطات العمل أو مركبات شخصية ومعرفية عميقة ومعمقة، فتصبح أمرا طبيعيا لا تتحمل المؤسسة الأمنية مسؤوليته بشكل كامل لأنها كانت قد بذلت جهدا أساسيا في عملية الإختيار والإنتقاء، وفيما يلي سنعرض بعض الإضطرابات النفسية التي قد تصيب رجل الأمن.

13- الإضطرابات النفسية لدى العاملين في المجال الأمني:

لقد إنتهى كل من حارث عبد الحميد وغسان حسين (2006) إلى أن طبيعة العمل في المجال الأمني، تعني التعرض للعديد من الضغوطات النفسية ويمكن أن تخلق العديد من الصراعات على مستوى جوهر النفس الإنسانية التي تفضي في النهاية لهذا النوع من الإضطرابات ومن هذه الاضطرابات نذكر:

13-1- إضطراب القلق النفسي:

التي غالبا ما تنتج عن طبيعة الصراعات الداخلية التي يعاني منها رجل الأمن بسبب التناقض أو الصراع بين قيم العمل والقيم التي يحملها، والتي لم يستطع ترويضها وتكيفها إذ تؤدي هذه الصراعات إلى الإحباط المستمر الذي يجعل الفرد في قلق دائم ومستمر، مما يؤثر على مسيرته العملية وأدائه المطلوب.

13-2- إضطرابات الإكتئاب:

إذا لم يستطع الفرد المصاب بالقلق النفسي من جراء الإحباطات الناتجة عن الصراعات التي لم تجد لها حلولا سريعة أن يخفف من هذا القلق، فإن الإحباط سرعان ما يتحول إلى إكتئاب، وهنا يفقد الفرد رغبته بالإستمرار في العمل مع فقدان التركيز والإنتباه وإضطرابات النوم والشهية ويصبح الفرد كثير الشكوى والتوتر مع فقدانه للأمل والتفاؤل وإنحصار روح المطاولة والمبادرة لأداء الأعمال التي يكلف بها وهذا يؤثر بطبيعة الحال على مستوى الكفاءة والأداء، وقد يعد خطرا على رجل الأمن ومن هم في معيته وعلى مجاله العملي عموما.

13-3- إضطرابات الوسواس القهري:

ويرتبط هذا الإضطراب بطبيعة بعض الأعمال في المجال الأمني ذات الأبعاد والواجبات التي تحتاج إلى الدقة المتزايدة والصرامة والصلابة، إذ أن هذا الإضطراب يمثل أصلا إضطرابات في التفكير ومن ثم إضطرابات في الإدراك والعاطفة والحركة لذلك فإن الإصابة به، تعد عائقا كبيرا لإستمرار رجل الأمن في عمله، وقد يبدأ الإضطراب بفكرة ضالة غير منطقية، تخترق الفكر وتفرض نفسها وبشكل متكرر وإجتراري على الفرد ودون رغبة منه، حتى يصبح أسيرا لهذه الفكرة، فاقدا عنصر المواجهة لها، مستسلما لأعراضها المزعجة التي تتعارض مع معتقداته وعاداته وتقاليده، وفي أكثر الأحيان تتحول هذه الفكرة إلى عمل غير

منطقي أيضا يأسر الفرد، وهذا الإضطراب بطبيعته يؤدي إلى شلل كامل في الأداء الوظيفي والإنجاز المطلوب من رجل الأمن، مما يعرضه ومن معه إلى مخاطر كثيرة أيضا.

13-4- الإضطرابات الذهانية:

وهي من أخطر أنواع الإضطرابات التي قد يتعرض لها رجل الأمن أو يصاب بها وعلى الرغم من أهمية وجود الإستعدادات الوراثية، أو على مستوى نوع الشخصية كضرورة للإصابة بهذا النوع من الإضطرابات إلاّ أن الضغوط النفسية الحادة والصدمات القوية قد تؤدي إلى الإصابة بالإضطرابات الذهنية الحادة التي قد تستجيب للعلاج ضمن مدة معقولة نسبيا.

وتشمل هذه الإضطرابات إضطرابات في التفكير والإدراك والعاطفة والحركة والبصيرة، مصحوبة بهذاءات وهلاوس تجعل المريض يرفض العلاج، فهي بهذا أخطر ما يصيب رجل الأمن، لما فيها من تأثير سيء عليه وعلى من هم في معيته وعلى المؤسسة التي يعمل بها، والأكثر خطرا من كل هذا هو تأثير حالته على المجتمع إذا ما إستمر بالعمل الأمني المكلف به.

تلك هي أهم الإضطرابات النفسية وأكثرها شيوعا والتي يمكن أن يتعرض لها رجل الأمن، بوصفه إنسانا عاديا من جهة ولكونه يتعرض للعديد من الضغوط التي تقع خارج دائرة قدرته على التحمل من جهة أخرى. ومن الجدير بالذكر أن هناك الكثير من الإضطرابات الأخرى التي تقع مسؤولية تشخيصها المبكر على عاتق المختصين النفسانيين السريريين الذين يعملون في المؤسسة الأمنية.

وعلى ضوء ما تقدم من إستعراض لبعض الإضطرابات النفسية التي تنبع عن العديد من الأسباب ومن ضمنها عدم إشباع حاجة الأمن النفسي أو الخلل في تحقيق الرضا الفردي لهذه الحالة النفسية المهمة، يظهر لدينا ضرورة تحديد

الأسس السليمة للتعامل مع هذه الحالات أو حتى توفير مستلزمات الوقاية من الإصابة بهذه الإضطرابات وهذا ما سنحاول عرضه في العنصر الموالي.

14- أسس التعامل والوقاية من الإضطرابات النفسية لرجل الأمن:

لقد أدرج كل من حارث عبد الحميد وغسان حسين سالم (2006) مجموعة من الأسس للتعامل والوقاية من الإضطرابات النفسية التي قد يعاني منها رجل الأمن ومن هذه الأسس نذكر:

1- الإعتماد على عدد من المختصين في علم لنفس والطب النفسي من الأكفاء وذوي الخبرة بالعمل في المؤسسات الأمنية للإشراف على عمليات الإختيار والإنتقاء للعاملين ومن ثم تقديم المحاضرات التوعوية في مجال الوقاية من الإصابة بالإضطرابات النفسية.

2- تضمين البرامج الدراسية في الأكاديميات والمعاهد المتخصصة في المجال الأمني بالمحاضرات المنهجية، النظرية والعملية، في مجال الصحة النفسية للفرد، ومجالات التكييف والتوافق عند التعرض للضغوط الحياتية.

3- تشكيل فريق عمل من بين المتخصصين في المجال النفسي والأمني على حد سواء يعملون سوية، للتعامل المبكر والسريع مع الحالات التي تستجد بين العاملين في المجال الأمني والعمل على معالجتها ومتابعتها والتأكد من شفائها بصورة كاملة.

4- تشكيل اللجان الطبية النفسية المتخصصة في المؤسسات الأمنية وإعطائها الصلاحيات اللازمة لإتخاذ ما من شأنه حماية المؤسسة من وجود حالات مرضية تؤثر على مسيرة العمل وبالتالي تؤثر على المجتمع الذي تتواجد فيه هذه الدائرة الأمنية أو تلك.

5- التأكيد على إنخراط العاملين في المؤسسات الأمنية على إختلاف مواقعهم وطبيعة أعمالهم في الدورات التدريبية والتثقيفية والتوعوية والتي تختص في الجوانب النفسية عموما بعد أن توضع برامج تدريبية منظمة لهذه الدورات ويشرف عليها مختصون في علم النفس والطب النفسي وعلم الإجتماع.

من خلال ما سبق عرضه نجد أن هذه الأسس تمثل الإطار العام للتعامل مع حالات الإضطراب أو حتى مع الأسوياء بهدف الوقاية من الإضطرابات في حين تبقى مسؤولية إبتكار أسس جديدة تتناسب مع هذه الشريحة الأمنية حسب طبيعة عملها، أمرا ضروريا يقع على عاتق الإدارة العامة للمؤسسة الأمنية، إذ يتم صياغتها والتخطيط لها وتنفيذها ومتابعتها بدقة وأمانة وشفافية ومنهجية، وبهذا يعود النفع ليس فقط على الفرد العامل في المجال الأمني فحسب بل على مؤسسته وبالتالي مجتمعه ووطنه وأمته.

خلاصة:

تنوعت التعريفات الخاصة بالأمن، وتعددت بتنوع زوايا النظر إليه، إلاّ أنّه رغم إختلافها فإنّها تدور حول محور أساسي واحد، هو أنه هدف جوهري يلبي حاجة جد ضرورية للفرد والمجتمع، وشرط من شروط بقائه وتطوره وتنميته، فهو الهدف والوسيلة.

وتتجلى أهميته في عدة أبعاد إنسانية، أخلاقية، سياسية، إقتصادية، معنوية وبيئية، أي كل محاولات وميادين الحياة تستوجب وجود أمن للحفاظ على بقائه واستمراره. وتعتبر الشرطة أداة لإستتباب الأمن والسلام حيث أخذت وزنا عبر العصور وفي العديد من الحضارات، وعرفت تطورات من حيث نظامها وقواعدها ووظائفها وهياكلها البنائية والتنظيمية، مسايرة لما يحدث من تطور للمجتمع.

كما يتميز عمل الشرطي بمميزات عدة تدور كلها حول المساعدة والخدمة الإنسانية وهذا ما صنفها ضمن مهن محترفة المساعدة مما يلقي على عاتقها مهاما متمايزة تبدو متناقضة للوهلة الأولى إذ يمكن أن تكون مهاما وقائية مانعة للجريمة من جهة كما قد تكون ردعية قامعة من جهة أخرى إلا أن هدفها واحد. لذا يستوجب على رجال الأمن القيام بعدة واجبات وأن يلتزموا بزملة من الإلتزامات في إطار قانوني مضبوط. إن طبيعة هذه المهام وما تتطلبه من دقة وحدة وحسم قد تؤدي إلى صراع بينها وبين قوى الشخصية لرجل الأمن الأمر الذي يجعل منه عرضة للإصابة بالعديد من الإضطرابات النفسية لذا أصبح من الضروري العناية بالأمن النفسي للعاملين في المجال الأمني، وبناء أسس التعامل والوقاية من هذه الإضطرابات النفسية لأن سلامة رجل الأمن تعني سلامة الجهاز وسلامة هذا الأخير تعني سلامة الفرد والمجتمع والدولة.

الجانب الميداني

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيــد:

تهدف الدراسة الحالية إلى محاولة الكشف عن ظاهرة نفسية معقدة لدى عينة من رجال الأمن الوطني، تتمثل في الإحتراق النفسي، و كذا علاقته ببعض المتغيرات النفسية المتمثلة في الأنماط السلوكية للشخصية أ، ب، ج وأساليب المواجهة المستعملة من طرفهم. وذلك بإستخدامنا عددا من الإختبارات للتحقق من صحة الفروض.

ولهذا الغرض سنتناول في هذا الفصل عرضا للإجراءات المنهجية التي تتبعناها إنطلاقا من شيء من التفصيل لوصف المنهج وعينة الدراسة، وعرض للأدوات المستخدمة، وأخيرا وصف الأساليب الإحصائية المستعملة.

1 -منهج الدراسة:

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بإعتباره الأكثر ملائمة لموضوع دراستنا. والظاهرة موضوع البحث الحالي تتمثل في الكشف عن ظاهرة الإحتراق النفسي لدى موظفي الشرطة، الذي نفترض أنه يعاني منه، وكذا علاقته بكل من الأنماط السلوكية للشخصية، وأساليب المواجهة المستعملة من طرفهم للتصدي لهذا الإحتراق، ومن ثم دراسة العلاقات الموجودة بين مختلف مختلف أبعاد الإحتراق النفسي والمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي والأقدمية في الجهازالأمني) لمعرفة دلالتها.

2- مجتمع الدراسة وعينتها:

ينتمي أفراد عينة الدراسة الحالية إلى الوحدات الجمهورية للأمن الوطني (URS) Les Unités Républicaines de Sécurité التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني، والتي تمثل إحتياطا هاما للأمن الوطني، حيث تتكون من وحدات متنقلة، تنشط وتتدخل في كامل التراب الوطني لحفظ النظام العمومي، في حالة أي

إضطراب أو فوضى، كما تدعم وتقوي مصالح أخرى من الأمن الوطني، لإنجاز مختلف المهام الأمنية.

تتميز بالطبيعة المزدوجة حيث تجمع بين الطبيعة المدنية والشبه العسكرية من حيث نظام الثكنات من مهامها:

- حفظ النظام العمومي، مكافحة الشغب، وكافة التجمهرات الغير قانونية.
- مراقبة طرق الإتصالات.
- حراسة وحماية المواقع الحساسة.
- مكافحة الإرهاب ومختلف أنواع القرصنة التقنية.
- تدعم مصالح أخرى كقوات الأمن العمومي، شرطة الحدود والشرطة القضائية، في عملها.

تكونت عينة الدراسة من 250 رجل أمن مقسمين كمايلي:

* مائة(100) رجل أمن من مختلف الرتب تابعين للوحدة الجمهورية الثالثة للأمن بحسين داي الجزائر العاصمة من أصل 250 أي بنسبة 40% من المجموع الكلي لعناصر هذه الوحدة.

* خمسون (50) رجل أمن من مختلف الرتب تابعين للوحدة الجمهورية الثالثة للأمن بوهران من أصل 327 أي بنسبة 15,29% من المجموع الكلي عناصر هذه الوحدة.

* خمسون (50) رجل أمن من مختلف الرتب تابعين للوحدة الجمهورية الرابعة للأمن بوهران من أصل 273 أي بنسبة 18,31 % من المجموع الكلي لعناصر هذه الوحدة.

* خمسون (50) رجل أمن من مختلف الرتب تابعين للوحدة الجمهورية التاسعة بالشلف من أصل 357 أي بنسبة 14% من المجموع الكلي لعناصر هذه الوحدة.

وقد تم إختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية، حيث إتجهنا إلى تلك الوحدات السالفة الذكر، وقمنا بتوزيع المقاييس الثلاثة على كل العناصر المتواجدة والحاضرة في ذلك اليوم في الوحدة والراغبين في المشاركة، ونظرا لطبيعة عملهم فمنهم من كانوا في مهام ومنهم من كانوا في مواقع عملهم خارج الوحدة، تعذر علينا توزيع المقاييس لكل عناصر الوحدة.

كما إخترنا هذه العينة لتوفرها على الشروط التالية:

* كل الموظفين يخضعون لنظام واحد وهو نظام تكني شبه عسكري.

* لديهم نفس طبيعة العمل من حيث المهام، الحجم الساعي...إلخ وهذا محاولة منا لضبط بعض العوامل الخارجية، التي من شأنها أن تساهم في الإحتراق النفسي.

* تابعين لمديرية واحدة ولنفس السلم الإداري وهي مديرية الوحدات الجمهورية للأمن بالحميز(DURS) التابعة بدورها للمديرية العامة للأمن الوطني.

وقد تم توزيع أفراد العينة حسب السن، الحالة العائلية، المستوى الدراسي، سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني.

2-1. السن :

بلغ متوسط سن رجال الأمن المكونين لعينة هذه الدراسة 30,208 سنة، وبإنحراف معياري قدره 3,9936 سنة موزعين على النحو التالي:

بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [23 –27] سنة 53 شرطيا أي بنسبة 21,2% حيث تمثل هذه النسبة ثاني أعلى نسبة بعد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم

بين [28 –32] سنة، حيث قدّر عددهم بـــ 150 شرطيا أي بنسبة 60%، تليها نسبة عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [33 – 37] سنة، أين بلغ عددهم 33 شرطيا أي بنسبة 13,20%، يأتي بعدها الأفراد ذوي الفئة العمرية من [38 - 42] سنة، ثم الفئة العمرية من [43–47] سنة، و أخيرا بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [48 –52] شرطي واحد ما يوافق نسبة 0,4% ويمكننا أن نلاحظ بعد إستقرائنا هذه النسب أن أغلبية أفراد بحثنا الحالي هم من الشباب ، كما نلخص هذه النسب في الجدول رقم (5).

جدول رقم (5): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
27 - 23	53	21,2
32 - 28	150	60
37 –33	33	13,20
42–38	9	3,6
47–43	4	1,6
52–48	1	0,4
المجموع	**250**	**100**

2–2. الحالة المدنية :

لاحظنا من خلال فرز المعطيات أن أغلبية أفراد البحث هم من الأشخاص العازبين، إذا بلغ عددهم 171 شرطي ما يمثل 68,4%، في حين بلغ عدد المتزوجين منهم 78 شرطي أي بنسبة 31,2%، وسجلنا حالة واحدة من الأرامل مثلت 0,4%، بينما إنعدمت حالات الطلاق. ونلخص هذه الأرقام والنسب في الجدول رقم (06).

جدول رقم (06): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسب المئوية
أعزب	171	68,4
متزوج	78	31,2
مطلق	0	0
أرمل	1	0,4
المجموع	250	100

نستخلص من الجدول رقم (06) أنه قد تعود هذه النتائج والنسب لهذا المتغير لإرتباطها بعامل السن لاسيما أن أكبر نسبة من عينة البحث من الشباب الذين لا يفوق سنهم 33 سنة حيث بلغ 85,2% إلى جانب عوامل أخرى ليست موضوع دراستنا كالوضع الإجتماعي والمادي للفرد تعيقه من بناء أسرة في هذا السن.

2-3. المستوى التعليمي:

إن أغلبية أفراد عينتنا ذوي مستوى تعليمي ثانوي حيث بلغ عددهم 215 شرطيا أي بنسبة 86%، وبلغ عدد الأفراد ذوي التكوين الجامعي 30 شرطيا ما يعادل 12% وأقل نسبة كانت لذوي التكوين المتوسط، والجدول رقم (7) يلخّص كل ما تم ذكره.

جدول رقم (07): توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى التعليمي .

المستوى التعليمي	التكرار	النسب المئوية
متوسط	5	2
ثانوي	215	86
جامعي	30	12
المجموع	250	100

إنطلاقا من الجدول رقم (07) يمكننا إرجاع هذه النتائج إلى كون أغلبية المشاركين كانوا من أعوان النظام العمومي، وكذا من الشباب الذين خضعوا لشروط الإنتقاء الحالي الذي يشترط المستوى الثانوي للإلتحاق بهذه المهنة، أما بالنسبة لنسبة الجامعيين فهي قد تعود إلى مجموعة من الضباط فما فوق وكذا بعض أعوان النظام العمومي الذين واصلوا دراستهم الجامعية بعد إلتحاقهم بالجهاز، أما فيما يخص نسبة الأفراد ذوي المستوى المتوسط فقد تعود لفترة زمنية معينة، أين كانت شروط الإنتقاء تختلف على ما هي عليه الآن خاصة إلى العشرية السوداء التي عاشتها الجزائر، حيث كانت الحاجة ماسة إلى الأمن.

2-4- سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني :

بلغ عدد الأفراد ذوي 06 سنوات أقدمية فأقل 222 شرطي وهي تمثل أعلى نسبة 88,8 تليها عدد الأفراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم مابين 07 و 12 سنة حيث بلغ 13 شرطيا و بنسبة 5,2%، بعدها فئة الأفراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم مابين 13 و 18 سنة حيث بلغ عددهم 10 أشخاص، وقدرت نسبتهم بـــ 4%، يليها عدد الأفراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم بين 19و24 حيث بلغ عددهم 04 أي

بنسبة 1,6%، في الأخير شرطي واحد تجاوزت أقدميته بالجهاز 25 سنة ومثل نسبة 0,4%، والجدول رقم(08) يلخص كل هذه الأرقام والنسب.

جدول رقم (08): توزيع أفراد عينة البحث حسب سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني

سنوات الأقدمية	التكرار	النسب المئوية
1 – 6	222	88,8
7– 12	13	5,2
13– 18	10	4
19– 24	4	1,6
25–30	1	0,4
المجموع	250	100

وبقراءتنا لهذه النتائج نلاحظ أن أغلبية أفراد عينتنا ليست لديهم سنوات عديدة في الجهاز (أقل من 6 سنوات) ويمكننا إرجاع هذه النسبة إلى سعي المديرية العامة للأمن الوطني لتوظيف عدد كبير سنويا من الشباب في العشرية الأخيرة، حيث أصبح القطاع الأكثر من يوظف حاليا، و كما أصبح إقبال كبير من الشباب عليه.

ويمكننا تلخيص خصائص أفراد عينة دراستنا أن أغلبيتهم فئة من الشباب العازبين ذوي مستوى تعليمي ثانوي ولا تتجاوز أقدميتهم في الجهاز 6 سنوات.

3– مكان إجراء البحث:

تم القيام بهذه الدراسة في مجموعة من الوحدات الجمهورية للأمن للولايات الثلاثة: الجزائر، الشلف، وهران. قصد بلوغ أهدافنا من جهة وأن تكون عينة بحثنا

ممثلة للمجتمع الشرطي من جهة أخرى، ونذكر من بين الوحدات المشاركة في هذه الدراسة هي:

- الوحدة الجمهورية الثالثة للأمن – حسين داي – العاصمة .
- الوحدة الجمهورية التاسعة للأمن – الشلف –
- الوحدة الجمهورية الثالثة للأمن – وهران –
- الوحدة الجمهورية الرابعة للأمن – وهران –

4- وسائل القياس:

إستخدمنا في هذه الدراسة وسائل القياس التالية :

4-1-مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش (1981) Maslach Burnout Inventory (MBI)

صمم هذا المقياس حسب ماسلاش وجاكسون (1986) **Maslach.C Jackson .S** لتحديد درجة الإحتراق النفسي عند العمال التابعين للقطاع الصحي (أطباء وممرضين) ومهن المساعدة العامة (المعلمين، المدراء، الشرطة...إلخ)

وقد قام عدد من الباحثين بترجمة المقياس للعربية ليتلاءم مع البيئة العربية ومنهم نصر يوسف مقابلة (1993)، الطحاينة زياد لطفي (1995) إلا أننا إعتمدنا في بحثنا هذا ترجمة عبد الكريم بوحفص للمقياس بإعتباره أكثر تلاؤما مع مجتمعنا الجزائري.

يتكون هذا المقياس من 22 بندا تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته موزعة على ثلاثة أبعاد هي:

أ -الإجهاد الإنفعالي L'épuisement Emotionnel:

ويقيس مستوى الإجهاد، والتوتر الإنفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة العمل مع فئة معينة، أو في مجال معين، و يتضمن الفقرات: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

ب -نقص الشعور التعاطفي أو تبلد المشاعر La dépersonnalisation:

ويقيس مستوى قلة الإهتمام، وسلبية المشاعر، واللامبالاة نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين، ويتضمن الفقرات: 5, 10, 11, 15, 22.

ج- نقص الإنجاز الشخصي في العمل La Réduction de l'Accomplissement Personnel:

ويقيس طريقة تقييم الفرد لنفسه، ومستوى شعوره بالكفاءة، والرضا في عمله، ويتضمن الفقرات: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

4-1- 1- صدق المقياس:

يتمتع المقياس الأصلي بمستوى جيد من الصدق فقد ظهرت دلالات صدق المقياس من خلال قدرته على التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من إحتراق نفسي مرتفع، وإحتراق نفسي متدنٍ، كما أستعمل هذا المقياس في العديد من الدراسات العربية والأجنبية وهذا ما يعكس صدقه .

وعن حاتم وهيبة (2005) إهتم كل من ديون و تيسي Dion & Tessier (1994) بدراسة صدق المقياس المترجم للإنهاك المهني لـــ ماسلاش وجاكسون، على عينتين من 260 مربية في روضة الأطفال و 123 ممرضة، فكانت معاملات التناسق الداخلي والثبات الزمني، والصدق العاملي والصدق التناسقي، تؤكد الخصائص السيكومترية للمقياس المترجم إلى اللغة الفرنسية، كما تأكد الباحثان

عمرالخرابشة وأحمد عبد الحليم عربيات من صدق المقياس، و إمكانية إستخدامه في مجال التربية، وذلك بعد ترجمته إلى العربية وعرضه على عشرة محكمين من المختصين في مجال التربية والقياس والتقويم، وذلك بهدف تحكيم المقياس من حيث الصياغة اللغوية، ومدى إنتماء الفقرات لمجالاتها، ومدى وضوح الفقرات، والتعديل المقترح المناسب، وقد كانت غالبية الملاحظات إيجابية، وأجمع المحكمون على صلاحية المقياس للإستخدام في مجال التربية.

4-1-2 ثبات المقياس:

لقد طبقت كل من ماسلاش وجاكسون Maslach & Jackson (1986) مقياس الإحتراق النفسي على عينة تتكون من 1316 من مستخدمي القطاع الإجتماعي، فتحصلتا على معاملات تناسق داخل Alpha Cronbach بالنسبة لكل من السلالم الفرعية كالتالي: الإنهاك الإنفعالي Alpha = 0,90 تبلد المشاعر Alpha = 0,79 ، الإنجاز الشخصي Alpha = 0,71 .

وأستخرجت معاملات الثبات عن طريق تطبيق المقياس وإعادة تطبيقه بعد مرور أسبوعين إلى أربعة أسابيع على الأبعاد الثلاثة كانت النتائج كالتالي: الإنهاك الإنفعالي Alpha = 0,82 ، تبلد المشاعر Alpha = 0,60، الإنجاز الشخصي Alpha = 0,80، كما كانت معاملات الثبات الزمني بالنسبة للمستويات الثلاثة للمقياس على الترتيب 0,61، 0,56، 0,59، بعد مرور سنة.

وفي دراسة أخرى قام بها عمر عبد الله الخرابشة وأحمد عبد الحليم عربيات على عينة من المعلمين ضمت 36 معلم للتأكد من ثبات المقياس، حيث قام الباحثان بإستخدام طريقة الإختبار وإعادة الإختبار (Test & Rest) وذلك خلال أسبوعين بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني. أين إتضح أن معاملات ثبات المقاييس الفرعية

تراوحت بين 0,63 و 0,74، و أن معامل ثبات المقياس الكلي كان 0,71 وكلها معاملات ثبات مرتفعة، تشير إلى ثبات مقبول للمقياس الكلي وللمقاييس الفرعية.

وفي دراسة حاتم وهيبة (2005) على عينة تتكون من 300 طبيب وطبيبة أين قامت بحساب معامل التناسق الداخلي بين بنود المقياس بالنسبة للمستويات الثلاثة حيث كانت نتائج معاملات Alpha cronbach كالتالي 0,77 = Alpha بالنسبة للإنهاك الإنفعالي، و Alpha=0,69 لتلبد المشاعر و Alpha=0,74 لنقص الإنجاز الشخصي. وهي كلها دالة إحصائيا على ثبات المقياس في كل هذه المستويات.
وبالنسبة للبنود 22 المكونة للمقياس ككل، تحصلت على 0,84 = Alpha والذي يدل على وجود إتساق داخلي جيد.

- **ثبات المقياس في البحث الحالي:**

قمنا بحساب معامل التناسق الداخلي بين بنود هذا المقياس بالنسبة للأبعاد الثلاثة للمقياس، على عينة من رجال الأمن ضمت 100 شرطي فتحصلنا على نتائج معاملات Alpha Cronbach كالتالي:

– بالنسبة للبنود (09) التي تقيس مستوى الإنهاك الإنفعالي تحصلنا على 0,86= Alpha وهو دال إحصائيا على ثبات بنود هذا البعد من المقياس.

– بالنسبة للبنود (05) التي تقيس مستوى نقص الشعور التعاطفي (تبلد المشاعر) تحصلنا على 0,53 = Alpha و هو كذلك دال إحصائيا على ثبات بنود هذا البعد.

– بالنسبة للبنود (8) التي تقيس نقص الإنجاز الشخصي تحصلنا على 0,62 = Alpha وهو دال إحصائيا على ثبات بنود هذا البعد من المقياس وأن معامل ثبات المقياس الكلي كان 0,69 =Alpha، مما يؤكد لنا ثبات مقبول للمقياس وللمقاييس الفرعية.

4-1-3- **كيفية تطبيق المقياس:**

يطبق مقياس الإحتراق النفسي بصفة فردية أو جماعية، وقد بينت فقرات المقياس على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته، ويطلب من المفحوص عادة الإستجابة مرتين لكل فقرة من الفقرات، مرة تدل على تكرار الشعور، بتدريج يتراوح من (صفر إلى ستة) درجات وأخرى تدل على شدة الشعور بتدريج يتراوح من (صفر إلى ستة) درجات. ونظرا لوجود إرتباط عال بين التكرار والشدة للمقياس، وبهدف إختصار وقت التطبيق، فقد إكتفينا في الدراسة الحالية بإستخدام إجابة المفحوص على البعد الخاص بتكرار شعوره نحو فقرات المقياس، وهذا ما كشفت عنه وأوصت به دراسات مختلفة منها دراسة إيوانيكي وسكواب Iwanicki & Schwab (1981) ودراسة ماسلاش وجاكسون Maslach & Jackson وتتبع في ذلك تعليمة ثابتة.

4-1-4 **تعليـــــمة المقياس:**

-إلى أي مدى تتعرض للحالات التالية؟

- أشر بالعلامة (x) إلى الإجابة التي تراها مناسبة لديك، و نذكرك أنه لا يوجد إجابة خاطئة وإجابة صحيحة المهم هو أنك تجيب على جميع البنود دون إستثناء.

4-1- 5 **كيفية التنقيط :**

على موظفي الشرطة المشاركين في عينة بحثنا أن يجيبوا على كل بند وأن يعبّروا على مدى تعرضهم للحالات الإنفعالية الموجودة في المقياس، و للتنقيط أستخدمت أرقام تتراوح ما بين (0) و (6) لتدل على درجة هذه الشدة حيث توزع النقاط كالتالي:

جدول رقم (09): توزيع النقاط حسب نوعية الإجابات لسلم ماسلاش.

النقاط	الإجابات
0	أبدا
1	أحيانا خلال السنة
2	مرة في الشهر
3	أحيانا خلال الشهر
4	مرة في الأسبوع
5	أحيانا خلال الأسبوع
6	يوميا

بما أن الخيارات المتاحة للإجابة عن السؤال تتراوح مابين (0) و(6) درجات، فإن الدرجة الكاملة للإختبار والدرجة الكاملة لكل مستوى يمكن توضيحها في الجدول التالي.

جدول رقم (10): الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس ماسلاش الكلي ولأبعاده الثلاثة

البعد	عدد الفقرات	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا
الإجهاد الإنفعالي	9	0= 9×0	54= 6×9
تبلد المشاعر	5	0=5 ×0	30= 6×5
الانجاز الشخصي في العمل	8	0 = 8×0	48= 6×8
الدرجة الكلية	22	0 = 22×0	132= 6×22

وبما أن فقرات البعدين الأول والثاني سلبية، وفقرات البعد الثالث إيجابية، يستوجب علينا طريقة خاصة لتصحيح الإختبار.

6-1-4 طريقة التصحيح:

للحصول على شدة الإحتراق النفسي يجب إتباع مرحلتين:

- **المرحلـــــة الأولى:**

يتم جميع إجابات كل مستوى على حدى و هذا للحصول على درجة و شدة كل بعد كما هي موضحة في الجدول التالي.

جدول رقم (11): معيار التقييم لمقياس الإحتراق النفسي حسب ماسلاش

الإحتراق النفسي / أبعاده	منخفض	متوسط	مرتفع
الإنهاك الإنفعالي	17≥Σ	18≤Σ≤29	30≤Σ
تبلد المشاعر	5≥Σ	6<Σ<11	12≤Σ
الإنجاز الشخصي في العمل	33≥Σ	34<Σ<39	40≤Σ

نلاحظ من الجدول أن هناك ثلاث مؤشرات خطرة تعبر عن وجود إحتراق نفسي و المتمثلة في الخانات المضللة.

- **المرحلـــة الثانية:**

و هي مرحلة تجميع وتفسير هذه النتائج، فبعد الحصول على شدة كل بعد كما هو موضح في الجدول رقم (11) نقوم بربط هذه النتائج كي نتحصل على مستوى الإحتراق النفسي.

- نقول أن الإحتراق النفسي أنه منخفض إذا وجدنا مؤشر خطر واحد أي إما إجهاد نفسي مرتفع أو تبلد مشاعر مرتفع أو شعور بالإنجاز الشخصي في العمل منخفض.

- نقول عن الإحتراق النفسي أنه متوسط إذا وجدنا مؤشرين خطيرين أي في الحالات التالية:

- إجهاد إنفعالي مرتفع + تبلد مشاعر مرتفع.
- إجهاد إنفعالي مرتفع + إنجاز شخصي منخفض.
- تبلد مشاعر مرتفع + إنجاز شخصي منخفض.

- نقول عن الإحتراق النفسي أنه مرتفع إذا وجدنا المؤشرات الخطرة الثلاثة أي: إنهاك إنفعالي مرتفع + تبلد مشاعر مرتفع + إنجاز شخصي منخفض.

4-2- مقياس الأنماط السلوكية للشخصية (A - أ)، (B- ب)، (C -ج).

أعد هذا المقياس من طرف الباحث سولي بن سباط Soly.Bensabat باللغة الفرنسية حيث تم الحصول عليه من رسالة دكتوراه أعدتها الباحثة نبيلة بوعافية بعد ذكرها للموقع الإلكتروني الموجود فيه. قمنا بعدها بالتأكد من الموقع وهو:

Dr Soly (SOURCE AFO METRA)

Bensabat HTTP: WWW.BOSSOUS-FUTE.COM/DOCUMENTS/STRESSTY PSYCHO. HTML.

يعد هذا المقياس الأنسب لموضوع الدراسة، كونه يمكننا من إختبار أحد فرضيات هذا البحث المتمثلة في علاقة الإحتراق النفسي بنوع النمط السلوكي لدى موظفي الشرطة.

يتكون المقياس من خمسة عشر (15) بندا، يحتوي كل بند على (4) إختبارات تحمل الحروف اللاتنية الآتية وما يقابلها باللغة العربية (A - أ)، (B- ب)، (C - ت)، (D - ث)، (E - ج)، (F- ح).

4-2-1 **كيفية تطبيق المقياس :** هو سلم تقييمي ذاتي يستعمل بصورة فردية أوجماعية.

- **تعليمة المقياس:**

تنص تعليمة المقياس على ما يلي:

" **أجب على هذا الإستبيان، سيسمح لك بمعرفة أي نمط من الشخصية تقترب منه أكثر**".

4-2-2 **كيفية التنقيط:**

يحسب كل إختيار على أساس نقطة واحدة تتعلق بالحرف المختار، وعليه فإن المجموع الكلي للإختيارات يقدر بخمسة عشر (15) إختيارا.

4-2-3 **تفسير النتائج:**

يتم تصحيح الإختيار بجمع الإجابات بالطريقة التالية:

- (" أ " ، " A ") + (" ت "، " D ").
- (" ب "، " B ") + (" ج "، " E ").
- (" ت "، " C ") + (" ح "، " F ").

وعند الحصول على المجاميع تقيم على النحو التالي:

- **المجموع الأكبر من النوع (أ + ث):** أنت من النمط "أ"، منبسط، تعبر دائما عن ردود أفعالك بطريقة أحيانا غير متوازنة، إنها ملامح شخص طموح ومدقق، يستجيب عن طريق الفعل، إذ يستجيب جسمك في هذه الحالة بإفرازات مفرطة

من الأدرينالين، مما يجعل الأشخاص أمثالك من النمط "أ" قليلو التعرض إلى الإنهيارات العصبية، لكنهم أكثر حساسية للإصابات القلبية الوعائية.

- **المجموع الأكبر من النوع (ت + ح):** أنت من النمط "ج" منطوي، ومنغلق على ذاتك، إجاباتك تتجلى بإنعدام الإستجابة أو الكف، وعلى المستوى البيولوجي، السلوك يترجم بإفرازات قوية من الكورتيزون، والتي تؤدي إلى نقص في دفعات جهاز المناعة، وبالتالي يبدون أنهم أكثر عرضة للإلتهابات المفصلية والإنهيارات النفسية والتعفنات.

- **المجموع الأكبر من النوع (ب + ج):** أنت من النمط "ب" متزن، وجيد التسلح للسيطرة على الضغط، تحكمك الذاتي يساعدك على السيطرة على كل الحالات، ولهذا فإن العلاجات الحالية المضادة للضغط تتجه نحو النمط "ب".

- **ليس لديك ملمح شخصي غالب:** يمكن أن تكون من نمط وسطي أو من نمط صعب التصنيف، ولهذا فبعض الأخصائيين يميزون بين النمط "أ" الواضح التعبير والنمط "أ" المقهر(Méprimé) أين تكون ردود الأفعال الشعورية عفوية العنف، لكنها داخلية. ومن جهة أخرى، وفي حالات خاصة، النمطين "أ" و "ب" يمكنهما كذلك الرد عن طريق الكف وهذا للتفكير والتحليل، فالأمر لا يتعلق بالكف (blocage) وإنما إستجابة إرادية ومقدرة.

4-2-4 صدق المقياس:

أستعمل هذا المقياس من طرف نبيلة بوعافية (2008) حيث طبقته على عينة من المدراء ضمن 146 مدير بعد ترجمته وإعداده للغة العربية، وعرضه على لجنة من المحكمين تضم عشرة (10) أساتذة في قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا من جامعتي الجزائر وجامعة سعد دحلب – البليدة– حيث طلب منهم إبداء رأيهم حول مدى ملاءمة المقياس من حيث وضوح عباراته وجمله، ومدى

فهمهم للتعليمة، وكذا صحة الترجمة ولقد إتفقت معظم الآراء على سهولة عبارات المقياس، ووضوح التعليمة وصحة الترجمة، كما أشاروا إلى أن المقياس غير متعب أو ممل، كونه يحتوي على 15 سؤالا فقط، كما أن طريقة الإجابة عليه لا تتطلب إلا إختيار إجابة واحدة من بين أربع إختيارات. ونشير أننا إعتمدنا هذه النسخة المترجمة إلى العربية في بحثنا الحالي كونها خصت نفس المجتمع الجزائري.

4-3- مقياس إستراتيجيات المواجهة لأندلر وزملائه:

صمم هذا المقياس من طرف نورمن و أندلر آخرون Norman. S, Endler. Ph & al. (1998) لتقييم الطريقة التي يستجيب بها الفرد للوضعيات الضاغطة، هو إختبار ورقة– قلم ، يتميز بسهولة التطبيق. أعد المقياس في نسخته الأصلية باللغة الإنجليزية ثم ترجم إلى الفرنسية بإضافة بعض التعديلات الطفيفة و كذا إضافة تعليمة أخرى مهنية من طرف Jean Pierre Roland كما ترجم إلى العربية من طرف مركز البحث في العلوم النفسية بالجزائر حيث إعتمدنا في بحثنا هذا على هذه النسخة المترجمة للعربية.

يتميز هذا المقياس (CISS) بتعدده لأبعاد المواجهة، إذ يتكون من 48 بندا يقيم من خلالها ثلاثة أبعاد أساسية تتمثل في المواجهة المركزة على المهمة (Tache)، والمواجهة المركزة على الإنفعا ل (Emotion)، والمواجهة المركزة على التجنب (Evitment)،وهذه الأخيرة تضم بعدين فرعيين هما:إستراتيجية التلهي (Distraction) و إستراتيجية التسلية الاجتماعية (Diversion Sociale).

- **إستراتيجية المواجهة المركزة على المهمة** : تقيم المجهودات الموجهة نحو المهمة لحل المشكلات، وذلك إما بإعادة بنيتها معرفيا، أو بمحاولة تغيير الوضعية، فهي ترتكز أساسا على التنظيم وحل المشكل، وتتضمن الفقرات التالية:(1، 2، 6، 10، 15، 21، 24، 26، 27، 36، 39، 41، 42، 43، 46، 47)

- **إستراتيجية المواجهة المركزة على الإنفعال:** ويقيم من خلالها ردود الأفعال الموجهة نحو الأنا، بهدف خفض التوتر وتشمل الإستجابات الإنفعالية، الإنشغالات الشخصية.
- وتضم الفقرات التالية:

(5،7،8،13،14،16،17،19،22،25،28،30،33،34،38،45).

- **إستراتيجية المواجهة المركزة على التجنب:** وهي تخص النشاطات والتغييرات المعرفية الهادفة إلى تجنب الوضعيات الضاغطة وتضم الفقرات التالية:

(3،4،9،11،12،18،20،23،29،31،32،35،37،40،44،48)

أما البعدين الفرعيين لإستراتيجية التجنب هما:

- **إستراتيجية التلهي:** وهي سبل لخفض التوتر وذلك بالإلتهاء بنشاطات ومهام أخرى وتضم الفقرات (9،11،12،18، 20،40،44،48).
- **البحث عن التسلية الإجتماعية:** وهي سبل لخض التوتر وذلك بالتسلية مع أشخاص آخرين وتضم الفقرات التالية: 4،29،31،35،37.

4-3-1 صدق المقياس:

صمم هذا المقياس (**CISS**) على أسس نظرية وأمبريقية، كما أستعمل في عدة بحوث وتطبيقات، مما يسمح بمقارنة درجاته، مع متغيرات أخرى مرتبطة بالصحة النفسية.

أ -صدق المقياس حسب المعطيات الأمريكية:

يتميز المقياس الأصلي بصدق عال، فحسب دراسات NORMANS PARKER M.S , Endler.PH , James.A.D. أين طبّق المقياس على عينة من 394 طالبا في القسم التحضيري، وعينة من 284 راشدا و 302 من المرضى النفسانيين، توصلت النتائج إلى:

الصدق العاملي للمقياس:

أخضعت هذه المعطيات لتحليل عاملي بتدوير الفاريماكس Rotation Varimax حيث أظهر ثلاثة سلالم ممثلة للإستراتيجيات الأساسية المهمة (T)، الإنفعال(E)، التجنب(A)، بعدها قورنت متوسطات درجات هذه السلالم مع العينات الثلاثة بإستعمال معاملات المقارنة الطرفية، فكان معامل الصدق لكل إستراتيجية من الإستراتيجيات أكثر من 0,97 مما يؤكد دلالة البنية العاملية.

فـــي دراسة أخرى قامت بالتحليل العاملي على عينة من الراشدين (185) عاملا و 124 سجينا، بإتباع نفس الإجراءات السابقة توصلت النتائج إلى أن معامل الصدق العاملي للإستراتيجيات الثلاثة (المهمة، الإنفعال، التجنب) تقدر بـــ 0,95 مما يؤكد الصدق العاملي للمقياس.

ب- صدق المقياس حسب المعطيات الفرنسية :

ترجمت البنود 48 إلى الفرنسية من طرف Jean Pierre Roland عند تكييف المقياس للفرنسية أقيمت تعديلات هامة خصت التعليمة حيث خصصت تعليمة أخرى تستعمل في الإطار المهني بدل التعليمة العامة الأصلية للمقياس، أختبرت التعليمتين على عينتين من 2722 (1813 ذكرا و 959 أنثى) بمعدل سن 31 إلى 44 وإنحراف معياري قدره 9,25 إحداهما أجابت على التعليمة العامة وأخرى أجابت على التعليمة المهنية، فكانت النتائج كالتالي:

- **الصدق العاملي للمقياس:**

أخضعت المعطيات للتحليل العاملي التقريري **Structure Factorielle Confirmation** هذا النوع من التحليل يسمح بإختبار مباشر للنموذج الإفتراضي. نتائج هذا التحليل تبين أن البنود تجيب بطريقة مرضية للعامل المنتظر، فكان معامل الصدق العاملي يقدر ب α=0,88 بالنسبة للمهمة و α=0,87 للإنفعال، و α=0,86 للتجنب أما المقاييس الفرعية وجد α=0,77 بالنسبة للتلهي، و α=0,76 بالنسبة للسند الإجتماعي.

- **الصدق التناسقي:**

فقد أظهر المقياس إرتباطات جيدة مع مقياس الشخصية حيث وجد إرتباطا سالبا بين التوازن النفسي وإستراتيجية المواجهة المركزة على الإنفعال α=0,44، كما إرتبطت هذه الإستراتيجية إرتباطا موجبا مع المشاعر السلبية α=0,56، وإرتباطا سالبا مع الرضا الوظيفي α=−0,78، وإرتباطا موجبا مع الضغط α=0,50، وإرتباطا موجبا مع المعاناة النفسية، α = −0,61 وإرتباطا موجبا مع الإنهاك الإنفعالي α = 0,40.

وإنتهت دراسات Endler & Parker et al أن إستراتيجيات المواجهة المركزة على المهمة ترتبط إرتباطا موجبا بالصحة النفسية وهي أكثر تلاؤما مع المواقف الضاغطة التي تحتاج إلى تحكم وضبط، في حين إستراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال تتلاءم أكثر وترتبط بالوضعيات الضاغطة التي لا نستطيع التحكم فيها.

4 3 2 ثبات المقياس:

أ. ثبات المقياس حسب المعطيات الأمريكية:

- **التناسق الداخلي:** تم حساب معامل التناسق الداخلي كومباخ (Alpha de Cronbach) للإسراتيجيات حسب الجنس عموما كان ما معامل Alpha المتحصل عليها في الإستراتيجيات الأساسية الثلاثة مرضي جدا حيث كانت Alpha =0,87 بالنسبة لإستراتيجية المهمة (T) و Alpha =0,92 بالنسبة للإنفعال (E) وAlpha=0,76 بالنسبة لاستراتيجية التجنب (A). أما بالنسبة للسلالم الفرعية لإستراتيجية التجنب فقد كان معامل التناسق الداخلي لإتستراتيجية التلهي (D) Alpha =0,60 و 0,74= Alpha بالنسبة لإستراتيجية التسلية الإجتماعية (Ds).

- **معامل الثبات تطبيق إعادة التطبيق:**

حيث طبق المقياس على عينة 238 طالبا في الأقسام التحضيرية للمرة الأولى ثم أعيد تطبيقه بعد فترة زمنية قدرت بستة أسابيع وجدت معامل ثبات مرتفعة على السلالم الأساسية (المهمة والإنفعال) حيث فاق 0,68 بالنسبة لكلا الجنسين، في حين كانت متوسطة بالنسبة لإستراتيجية التجنب والسلالم الفرعية (التلهي والتسلية الإجتماعية) حيث تراوحت بين 0,51 و 0,60.

ب. ثبات المقياس حسب المعطيات الفرنسية:

تم حساب معامل التناسق الداخلي Alpha كرومباخ للإستراتيجيات الأساسية الثلاثة فكانت على التوالي Alpha=0,88، Alpha=0,87 ، Alpha=86 أما فيما يخص السلالم الفرعية فقد كانت على التوالي Alpha =0,77 ، Alpha =0,76 وبالتالي هناك تناسق داخلي جيد.

- ثبات المقياس في البحث الحالي:

قمنا بحساب التناسق الداخلي بين بنود هذا المقياس لكل نوع من الإستراتيجية على عينة من موظفي الشرطة 100 شرطي. كانت نتائج معاملات Alpha Cronbach كالتالي: بالنسبة للبنود 16 التي تعبر عن إستراتيجية المواجهة المركزة على المهمة تحصلنا على Alpha=0,85 وهو دال إحصائيا على ثبوت بنود هذا النوع من الإسترتيجية في المقياس. بالنسبة للبنود 16 التي تعبر عن إستراتيجية المواجهة المركزة على الإنفعال تحصلنا على Alpha =0,82 وهو دال إحصائيا على ثبات بنود هذا النوع من الإستراتيجية في المقياس. بالنسبة للبنود 16 التي تعبر عن إسترتيجية التجنب والمقاييس الفرعية (التلهي والتسلية الإجتماعية) تحصلنا على Alpha = 0,84 وهو دال إحصائيا لبنود هذا النوع من الإستراتيجيات في المقياس، ومن هذه النتائج نتأكد من وجود إتساق داخلي جيد للمقياس ككل.

4- 3- 3 كيفية تطبيق المقياس:

يطبق مقياس **(Ciss)** بصفة فردية أو جماعية، ويقدم المقياس على شكل عبارات، وتتبع في ذلك التعليمة التالية:

* **تعليمة المقياس:** " قد يحدث لك تجربة وضعيات تجد فيها نفسك جد مقحما حيث يكون المخرج منها مهمّا والتي تعتبرها حالات ضغط (حدث أو وضعية تجعلك في صعوبة وعدم إستقرار تتطلب منك جهدا معتبرا لتجاوزها).

يوجد عدد كبير من الطرق لمواجهة هذا الضغط أو التكيف معه، المطلوب منك أن تبين ما تقوم به و/أو ما تشعر به عادة عندما تكون لديك إنشغالات، أو أنك تعيش أحداثا أو وضعيات صعبة، أو فترات من الضغط الشديد".

"أجب عن كل الإختيارات الآتية بوضع دائرة حول الإجابة التي تناسب طريقة رد فعلك المعتادة". طريقة الإجابة عبارة عن سلّم يبدأ من 1: إطلاقا إلى 5: كثيرا،

مرورا بإجابات وسطية (2- 3- 4) التي تسمح لك بإعطاء إجابة قريبة من الإجابات المحددة.

3-3-4 كيفية التنقيط:

على موظفي الشرطة المشاركين في البحث أن يجيبوا على كل الفقرات دون إستثناء، وللتنقيط أستخدمت علامات تتراوح من الصفر (1) إلى (5) لتدل على شدة الإستعمال لأي ردة فعل الممثلة في الفقرات حيث توزع النقاط كالتالي.

جدول رقم (12): توزيع لنقاط حسب نوعية الإجابات لمقياس المواجهة للأندلر وباكر.

النقاط	الإجابات
1	إطلاقا
2	نادرا
3	أحيانا
4	غالبا
5	كثيرا

نشير أيضا أنه إذا كانت خمسة بنود لديها أجوبة غامضة (عدة أجوبة أو دون إجابة) تعطى العلامة ثلاثة (3).أما إذا فاق الخمس بنود تلغى الإجابة أو الاستمارة.

وبما أن الخيارات المتاحة للإجابة عن الفقرة تتراوح ما بين واحد (1) وخمسة (5) درجات، فإن الدرجة الكاملة للإختبار والدرجة الكاملة لكل إستراتيجية يمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم (13): الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس المواجهة الكلي والإستراتيجيات الخمسة

نوع المواجهة	عدد الفقرات	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا
المهمة	16	16 = 1 × 16	80 = 5 × 16
الإنفعال	16	16 = 1 × 16	80 = 5 × 16
التجنب	16	16 = 1 × 16	80 = 5 × 16
التلهي	08	08 = 1 × 8	40 = 5 × 8
التسليةالإجتماعية	05	05 = 1 × 5	25 = 5 × 5
الدرجة الكلية	48	61	305

4-3-5 طريقة التصحيح:

لتقييم شدة إستعمال كل إسراتيجية يجب إتباع مرحلتين:

- **المرحلـــة الأولى:** يتم جمع إجابات كل إستراتيجية على حدى ثم تحوّل هذه النقاط إلى نقاط معيارية (T) وهي قيمة ثابتة بمعدل يتراوح 50 وإنحرافا معياريا قدره 10 لكل الإسترتيجيات تساعدنا النقاط (T) في تحديد مستوى كل إستراتيجية.

- **المرحلـــة الثانية:** وهي مرحلة يتم فيها تفسير قيمة (T) ومن ثم التعرف على نوع الإستراتيجيات المواجهة المستعملة وكذا كيفية إستعمالها. حيث كلما كانت الدرجات (T) مرتفعة على أي بعد من الأبعاد فإن درجة نشاط المواجهة للشخص على ذلك البعد الموافق لها مرتفعة. (أنظر الجدول رقم(14)).

جدول رقم (14): تفسير النقاط المعيارية (T)

الدرجات	التفسير
70<	مرتفع جدا عن المتوسط
70 – 66	مرتفع من بعيد عن المتوسط
65 – 61	فوق المتوسط
60 – 56	إرتفاع طفيف عن المتوسط
55 – 45	متوسط
44 – 40	إنخفاض طفيف عن المتوسط
39 – 35	تحت المتوسط
34 – 30	منخفض عن المتوسط
>30	منخفض جدا عن المتوسط

5- كيفية جمع البيانات:

بعد توفرنا على المقاييس الثلاثة المتمثلة في مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش ومقياس أنماط الشخصية ومقياس إستراتيجيات المواجهة، شرعنا بالإتصال مع المديريات المعنية حيث إعتمدنا على الخطابات الرسمية لكل من المديرية العامة للأمن الوطني ومديرية التعليم ومدارس الشرطة، والمديرية العامة للوحدات الجمهورية للأمن قصد الترخيص لنا بإنجاز هذا البحث وتطبيق المقاييس الثلاثة على موظفي الشرطة.

بعد الموافقة إتجهنا إلى الأماكن المقصودة حيث وجدنا كل التسهيلات الممكنة لإنجاز البحث الميداني وكذا التعاون مع موظفي الشرطة. حيث كانت طريقة التطبيق جماعية أين خصصت لنا كل وحدة جمهورية قاعة كبيرة، تضم كل مجموعة من 20 إلى 30 شرطي، قمنا أولا بتقديم أنفسنا والغرض من هذا البحث وتشجيعهم على المشاركة مع ضمان سرية وكتمان أي بيانات الخارجة عن البحث العلمي، كما فتحنا المجال إلى كل من ليست له الرغبة في المشاركة الفعلية بأن ينسحبوا دون أي إحراج، وإقتصرت الدراسة على من أبدوا إستعدادا جديا للإجابة فقط.

قدمت المقاييس الثلاثة وإستمارة المعلومات العامة على شكل كتيب يتكون من 4 صفحات، ثم قمنا بقراءة التعليمات الخاصة بكل مقياس، وإعطاء وقت كاف للإجابة على جميعها، مع بقاءنا داخل القاعة إلى حين إسترجاع جميع الإستبيانات. كما لاحظنا أن معظم المشاركين أبدوا رأيهم في أهمية الموضوع المختار كما طلبوا منا نسخة بعد الإنتهاء منه مما يعكس درجة فضولهم وتحمسهم للنتائج.

6: تقنيات المعالجة الإحصائية:

إعتمدنا في تحليل الدراسة الحالية على الأساليب الإحصائية التالية:

- **الأساليب الوصفية:** وقد شملت المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، والخطأ المعياري والنسب المئوية.
- **الأساليب الإستدلالية:** أستخدم فيها كل من:

* اختبار تحليل التباين Anova.

* إختبار المقارنات البعدية Scheffe.

* اختبار الفروق البعدية LSD

* إختبار فريد مان الذي يقيس متوسط الرتب.

* إختبار كاف تربيع (كا^2) الذي يستعمل لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق.

* إختبار التجانسLEVENE.

* إختبار Kruskal- Wallis.

ولقد تمت المعالجة الإحصائية للنتائج بالإعتماد على برنامج الإعلام الآلي المعروف بإسم البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) والذي سيتم عرض أهم النتائج التي تحصلنا عليها من خلاله قصد إختبار فرضيتنا في الفصل الموالي.

الفصل السادس

عرض ومناقشة النتائج

تمهيـــد:

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل مختلف النتائج التي توصلنا إليها في هذا البحث، وذلك بعد المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها في الدراسة الميدانية وبعد تطبيق المقاييس الثلاثة على العينة المدروسة بغية إختبار الفرضيات والإجابة على التساؤلات المطروحة سلفا ومن ثم مناقشة هذه النتائج على ضوء الأبحاث المستجدة والقائمة في هذا المجال، وهذا بغرض المقارنة وتدعيم هذه البحوث بما توصل إليها بحثنا الحالي منتهجين في ذلك مجموعة من الخطوات.

أولا: عرض وتحليل النتائج

سنقوم هنا بعرض وتحليل نتائج كل فرضية على حدى مبينين في ذلك خطوات إختبار كل واحدة منها.

1 -مدى تعرض رجال الأمن الوطني للإحتراق النفسي:

من أجل إختبار الفرضية الأولى التي تنص: "**يعاني رجال الأمن الوطني من الإحتراق النفسي**" قمنا بالخطوات التالية:

- إحصائيات وصفية خاصة بالمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية δd للمتغيرات المتمثلة في أبعاد الإحتراق النفسي وهي: الإنهاك الإنفعالي وتبلّد المشاعر والإنجاز الشخصي في العمل.
- التوزيع التكراري حسب أبعاد الإحتراق النفسي.
- تطبيق إختبار كاف تربيع KHI-DEUX (χ^2) لقياس الدلالة الإحصائية للفروق وهذا لأننا نتعامل مع بيانات كيفية ومستوى قياس أسمي.

بعد المعالجة الإحصائية للبيانات تحصلنا على مختلف المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي، والتي تم تلخيصها في الجدول رقم (15).

نلاحظ من الجدول رقم (15) أن المتوسط الحسابي لبعد الإنهاك الإنفعالي 22,064 وبإنحراف معياري قدرة 13,118، أما المتوسط الحسابي لبعد تبلد المشاعر فقد تحصلنا على 7,40 وبإنحراف معياري قدره 6,55 في حين قدر المتوسط الحسابي لبعد الإنجاز 37,03 وبإنحراف معياري قدره 8,13.

جدول رقم (15):المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجات أبعاد الإحتراق النفسي

أبعاد الاحتراق	عدد أفراد العينة N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري δd
الإنهاك الانفعالي	250	22,064	13,1181
تبلد المشاعر	250	7,404	6,5590
الإنجاز الشخصي في العمل	250	37,032	8,1329

إستناداً إلى هذه المتوسطات الحسابية ومقارنتها بالمعيار المحدد من قبل ماسلاش لتحديد مستويات كل بعد (أنظر الجدول رقم(11)، ص(225)). نلاحظ أن المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة المتحصل عليها في الدراسة الحالية تقع في المستويات المتوسطة لكل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي.

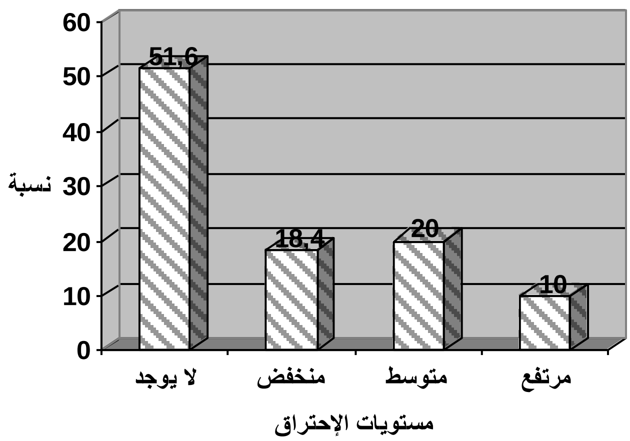
كما يوضح الجدول رقم(16) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستويات الإحتراق النفسي أن أكبر نسبة من الأفراد لا يعانون من الإحتراق النفسي، حيث بلغت51.6% تليها نسبة الأفراد الذين لديهم مستوى متوسط من الإحترا ق النفسي حيث بلغت 20%، ثم نسبة الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض حيث بلغت18.4%،أما أصغر نسبة فكانت لذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغت10%.

جدول رقم (16): التوزيع التكراري للأفراد حسب مستويات الإحتراق النفسي

مستويات الإحتراق	التكرار	النسبة المئوية
لا يوجد إحتراق	129	51.6
منخفض	46	18.4
متوسط	50	20
مرتفع	25	10
المجموع	250	100

وللتوضيح أكثر الفرق الموجود بين هذه النسب المئوية لمستويات الإحتراق النفسي يمكن الإستناد بالأعمدة التكرارية الموضحة في الشكل رقم(10).

الشكل رقم(10):توزيع الافراد حسب مستويات الإحتراق النفسي



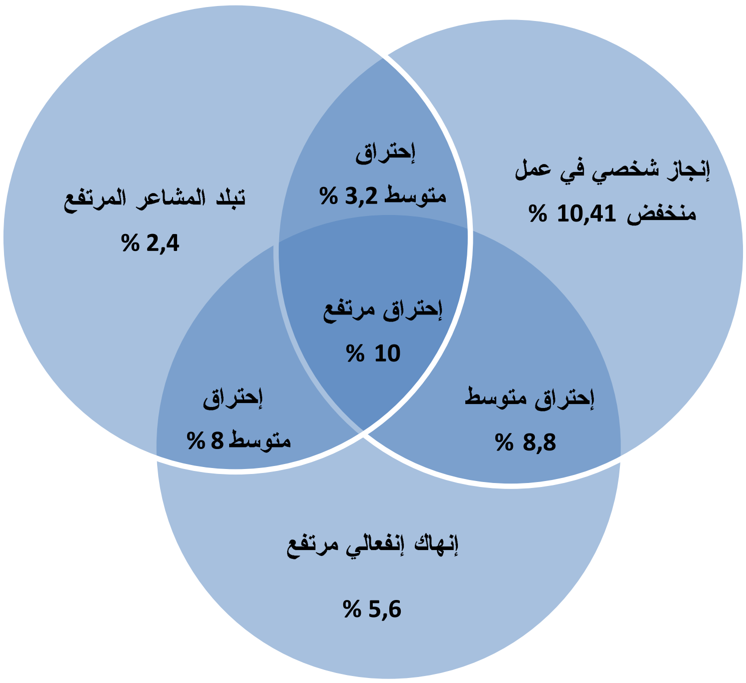
ومـــن أجل الوصف الدقيق لتوزيع أفراد العينة على المستويات المرضية للأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي توصلنا الى أن أكبر نسبة من الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض يعانون من نقص في الإنجاز الشخصي في العمل حيث بلغت 10,41 %، تليها نسبة الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض الذين يعانون من

إنهاك إنفعالي مرتفع حيث بلغت 5,6%، وأخيرا نسبة الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض الذين يعانون من تبلد المشاعرحيث بلغت 2,4%.

أمـــا فيما يخص نسب الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي متوسط بمعنى وجود بعدين مرضيين فقد كانت أعلى نسبة منهم لمن يعانون من نقص في الإنجاز الشخصي في العمل وإنهاك إنفعالي مرتفع حيث بلغت 8,8%، تليها نسبة الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المتوسط الذين يعانون من إنهاك إنفعالي مرتفع و تبلد مشاعر مرتفع حيث بلغت 8% وأقل نسبة بلغت 3,2 % لذوي الإحتراق النفسي المتوسط الذين يعانون من تبلد مشاعر مرتفع ونقص في الإنجاز الشخصي في العمل.

في حين بلغت نسبة الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي مرتفع بمعنى أنهم يعانون من الأبعاد المرضية الثلاثة وهي الإنهاك الإنفعالي المرتفع وتبلد المشاعر المرتفع ونقص الإنجاز الشخصي في العمل 10%. ولتوضيح أكثر هذه النسب ولإعطاء صورة مجسدة وواضحة لها نتقدم بالشكل رقم(11) في الصفحة الموالية والذي يمثل توزيع الأفراد حسب المستويات المرضية لأبعاد الإحتراق النفسي.

الشكل رقم (11) : توزيع الأفراد حسب المستويات المرضية لأبعاد الإحتراق النفسي



إن هذا الوصف الإحصائي المعروض سابقا غير كافي لإعطائنا فكرة واضحة ودقيقة عن الفروق بين المتوسطات الحسابية ولا عن دلالتها لذا كان من الضروري اِرفاقها بإختبار كاف تربيع χ^2 لحسن المطابقة وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم(17).

يظهر جليا من الجدول رقم (17) أن هناك فروق دالة بين مختلف مستويات الإحتراق النفسي حيث وجدنا قيمة كاف تربيع $\chi^2 = 100,11$ عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,001$.

وعليه يمكن القول أن الفرضية البديلة تحققت حيث يلاحظ أن نسبة كبيرة من الأفراد لديهم مستوى منخفض إلى مرتفع من حيث الإحتراق النفسي، حيث بلغ عددهم 112 شرطي أي بنسبة 48,4% من أفراد العينة.

جدول رقم (17) إختبار كاف تربيع لحسن المطابقة لمستويات الإحتراق النفسي

	الدلالة الإحصائية للفروق بين مستويات الاحتراق النفسي
χ^2	**100,112**
درجة الحرية	**3**
الدلالة الإحصائية	**دال عند 0,001**

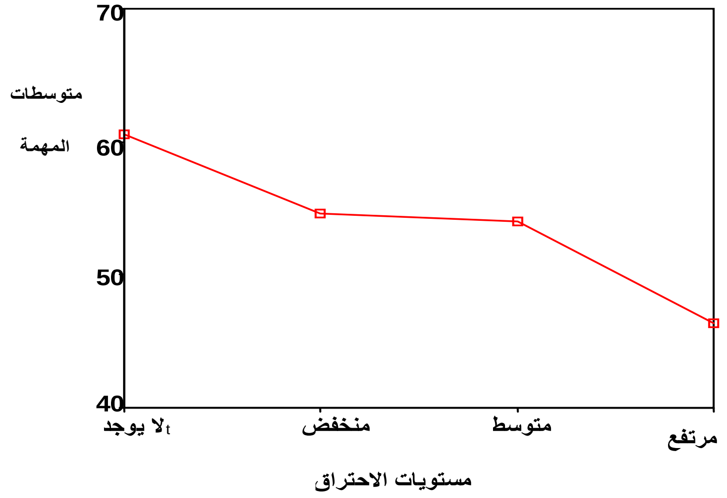
2- علاقة الإحتراق النفسي بإستراتيجيات المواجهة المستعملة من قبل رجال الأمن الوطني:

من أجل اختبار الفرضية الثانية التي تنص أنه: " **تختلف مستويات الإحتراق النفسي لرجال الأمن باختلاف أساليب المواجهة المستعملة لديهم**" إعتمدنا الخطوات التالية:

- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بالمتوسطات والإنحرافات المعيارية لمختلف أساليب المواجهة حسب مستويات الإحتراق.
- تطبيق إختبار LEVENE للتجانس.
- تطبيق إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA ONE FACTOR .
- اختبار المقارنات البعديةSCHEFFE .

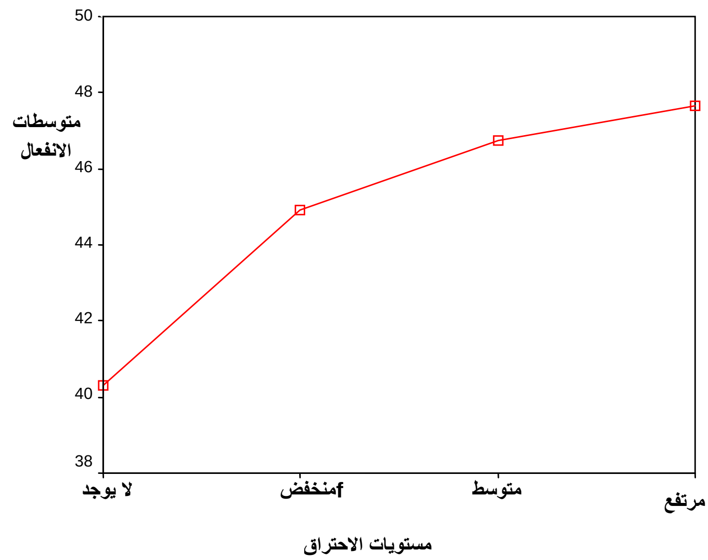
يتبين من خلال الإحصاءات الوصفية لمختلف أساليب المواجهة حسب مستويات الإحتراق النفسي الملخصة في الجدول رقم(18)الصفحة (251) أن أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية المواجهة المركزة على المهمة كان للأفراد غير محترقين نفسيا حيث بلغ 60,61 وبإنحراف معياري قدر ب 9,17، يليه المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض حيث بلغ 54,56 وبإنحراف معياري قدره11,03، ثم المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي الإحتراق النفسي المتوسط حيث بلغ 53,96 وإنحراف معياري قدره 8,62، أما أصغر متوسط حسابي لإستراتيجية المهمة كان للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ 46,36 وإنحراف معياري قدره 8,41. وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات بيانيا كما يوضحه الشكل رقم(12).

الشكل رقم(12): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية المواجهة المركزة على المهمة حسب مستويات الإحتراق النفسي



كـــما يوضح الجدول رقم(18) وعلى عكس النتائج السابقة أن أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية المواجهة المركزة على الإنفعال كان لذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ 47,64 وانحراف معياري قدره 10,88 يليها وبانخفاض طفيف المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي الإحتراق النفسي المتوسط حيث بلغ 46,76 وإنحراف معياري قدره 10,14، ثم المتوسط الحسابي لهذه الاستراتيجية لذوي الإحتراق النفسي المنخفض حيث بلغ 44,91 وإنحراف معياري قدره10,80،في حين سجل أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية للأفراد غير المحترقين نفسيا حيث بلغ 40,31 وإنحراف معياري قدره 10,42. وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم (13).

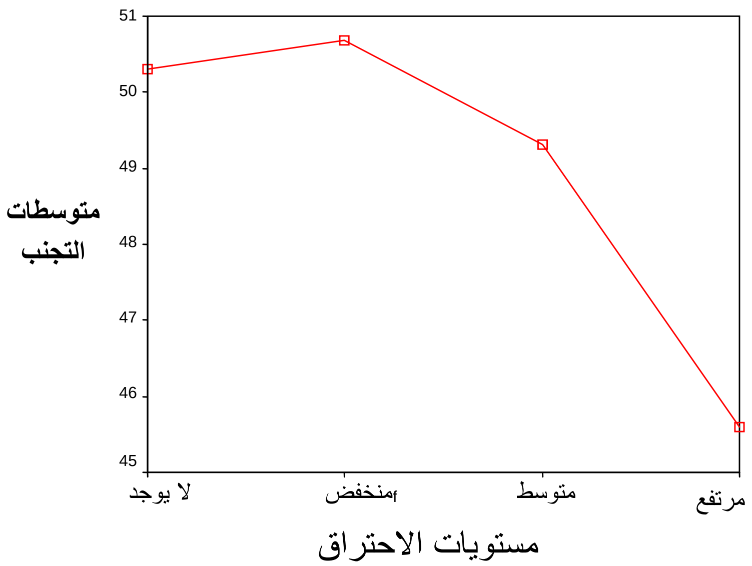
الشكل رقم(13): المتوسطات الحسابية لإستراتيجية المواجهة المركزة على الإنفعال حسب مستويات الإحتراق النفسي



أمـــا أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية المواجهة المركزة على التجنب فكان لصالح الأفراد الغير محترقين نفسيا والأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض

بتفاوت طفيف حيث بلغ(50,31،50,67) وبإنحراف معياري قدره (10,98،11,65) على التوالي، يليها المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المتوسط حيث بلغ 49,32 وبإنحراف معياري قدره 9,01، في حين لاحظنا أن أصغر متوسط حسابي لإستراتيجية التجنب كان من نصيب ذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ 45,6 وبإنحراف معياري قدره 7,52. وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية ومستويات الإحتراق النفسي بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم (14).

الشكل رقم(14): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية المواجهة المركزة على التجنب حسب مستويات الإحتراق النفسي

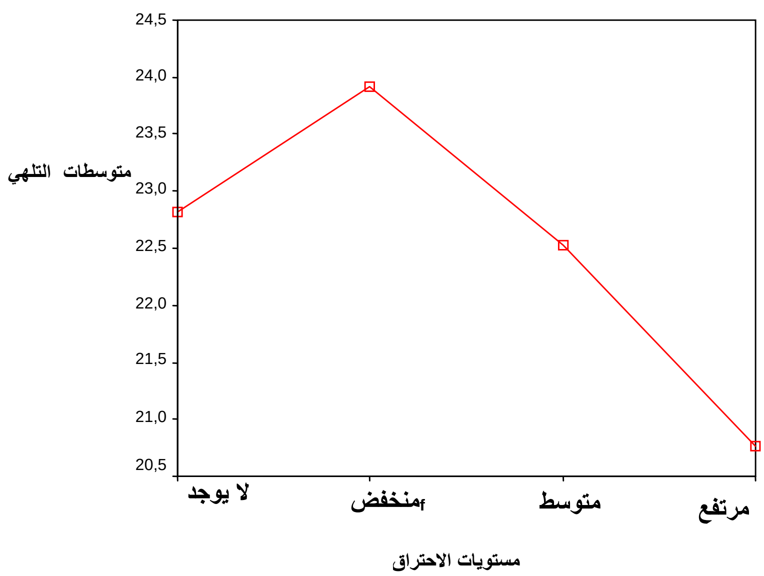


فيما يخص الإستراتيجيات الفرعية لإستراتيجية التجنب فقد كانت المتوسطات الحسابية متقاربة فيما بينها، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي لإستراتيجية التلهي23,91 وإنحراف معياري قدره 1,01 للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض، يليها المتوسط الحسابي لإستراتيجية التلهي للأفراد الغير محترقين نفسيا

حيث بلغ 22,81 وإنحراف معياري قدره 6,7، يأتي بعده المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية الخاص بالأفراد ذوي الإحتراق النفسي المتوسط حيث بلغ 22,52 وبإنحراف معياري قدره5,7 في حين كان أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ 5,01 وإنحراف معياري قدره 1,0038.

وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لإستراتيجية التلهي ومستويات الإحتراق النفسي بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم (15).

الشكل رقم(15): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية المواجهة المركزة على التلهي حسب مستويات الإحتراق النفسي



جدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والخطأ المعياري لمختلف أساليب المواجهة حسب مستويات الإحتراق

أساليب المواجهة حسب مستوى الاحتراق		عدد الافراد	المتوسطات الحسابية	الإنحرافات المعيارية	الخطأ المعياري
المهمة (T)	لا يوجد	129	60,6124	9,1748	0,8078
	منخفض	46	54,6522	11,0377	1,6274
	متوسط	50	53,96	8,6236	1,2196
	مرتفع	25	46,36	8,4107	1,6821
المجموع		250	56,76	10,3771	0,6563
الإنفعال (E)	لا يوجد	129	40,3178	10,4276	0,9181
	منخفض	46	44,9130	10,8050	1,5931
	متوسط	50	46,76	10,1450	1,4347
	مرتفع	25	47,64	10,8891	2,1778
المجموع		250	43,184	10,8649	0,6872
التجنب (A)	لا يوجد	129	50,3101	10,9849	0,9672
	منخفض	46	50,6739	11,6563	1,7186
	متوسط	50	49,32	9,0112	1,2744
	مرتفع	25	45,6	7,5277	1,5055
المجموع		250	49,7080	10,4934	0,6637
التلهي (D)	لا يوجد	129	22,8140	6,7033	0,5902
	منخفض	46	23,9130	6,9019	1,0176
	متوسط	50	22,52	5,7080	0,8072
	مرتفع	25	20,76	5,0190	1,0038
المجموع		250	22,7520	6,4193	0,4060
التسلية الإجتماعية (DS)	لا يوجد	129	17,7674	3,9340	0,3464
	منخفض	46	18,4565	9,6349	1,4206
	متوسط	50	17,14	4,0153	0,5679
	مرتفع	25	15,64	3,187	0,6374
المجموع		250	17,556	5,4278	0,3433

كمـــا قد بلغ أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية التسلية الإجتماعية 18,45 وإنحراف معياري قدره 9,63 للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض، يليها

المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية عند الأفراد غير محترقين نفسيا وذوي الإحتراق النفسي المتوسط حيث كانا متقاربين جدا إذ بلغ (17,76، 17,14) وإنحراف معياري قدره(3,93، 4,01) على التوالي. في حين سجل أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية لذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ 15,64 وبإنحراف معياري قدره 3,18. وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية الخاصة بإستراتيجية التسلية الإجتماعية ومستويات الإحتراق النفسي بيانيا كما يوضحه الشكل رقم(16).

الشكل رقم(16):المتوسطات الحسابية لإستراتيجية التسلية الإجتماعية حسب مستويات الإحتراق النفسي



إن الإعتماد على المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية للإستراتيجية الخمسة لا تعطينا فكرة صحيحة عن دلالة الفروق الموجودة بينها، لذلك كان من الضروري استعمال اختبار يساعدنا لمعرفة الدلالة الحصائية لهذه الفروق حيث استعملنا إختبار تحليل التباين أحادي العامل Anova (انظر الجدول رقم 20) لكن قبل إجراء هذا التحليل كان من الضروري التأكد من تجانس المجموعات والذي

يعتبر شرطا أساسيا خاصة إذا كان حجم المجموعات مختلف من مجموعة إلى أخرى حيث إستعملنا في هذه الحالة إختبار LEVENE للتجانس (أنظر الجدول رقم 19).

تشير نتائج إختبار التجانس LEVENE (الجدول رقم 19) أن كل المجموعات متجانسة عدى المجموعات فيما يخص درجات التجنب فهي غير متجانسة وعليه لا يمكن حساب ANOVA في هذه الحالة فقط.

جدول رقم (19): إختبار التجانس للإستراتيجيات المواجهة حسب مستويات الإحتراق النفسي

الاستراتيجيات	معامل التجانس	Df1	Df2	الدلالة الإحصائية
المهمة	0,662	3	246	0,576
الإنفعال	0,152	3	246	0,928
التجنب	3,444	3	246	0,017
التلهي	2,522	3	246	0,058
الإجتماعية	1,5	3	246	0,211

يظهر جليا من إختبار تحليل التباين الأحادي العامل Anova One Factor بأن هناك فروقا ذات دلالـــة إحصائية في إستراتيجية المهمة حيث وجدنا قيمة F = 19,79 عند مستوى الدلالة α = 0,001 وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية، وعليه نستنتج أن أسلوب المواجهة المركزة على المهمة يختلف بإختلاف مستويات الإحتراق النفسي، كما وجدنا كذلك فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية الإنفعال حيث وجدنا قيمة F= 7,07 وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وعليه نستنتج أن التركيز على إستراتيجية الإنفعال يختلف بإختلاف مستويات الإحتراق النفسي.

أما بالنسبة للإستراتيجيات الفرعية المتمثلة في إستراتيجية التلهي وإستراتيجية التسلية الإجتماعية فقد تحصلنا على فروق غير دالة حيث وجدنا قيمة F = 1,636 عند مستوى الدلالة α = 0.05 وفي كلتا الحالتين نقبل الفرضية الصفرية التي تلغي الإختلاف بين إستراتيجيات المواجهة (تلهي، تسلية إجتماعية) ومستويات الإحتراق النفسي. (أنظر الجدول رقم 20).

جدول رقم (20): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأساليب المواجهة حسب مستويات الإحتراق النفسي

		مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
المهمة	بين المجموعات	5214,865	3	1738,288	19,798	0,000
	داخل المجموعات	21598,735	246	87,8		
	المجموع	26813,6	249			
الإنفعال	بين المجموعات	2333,035	3	777,678	7,070	0,000
	داخل المجموعات	27060,501	246	002’110		
	المجموع	29393,536	249			
التلهي	بين المجموعات	164,397	3	54,799	1,335	0,263
	داخل المجموعات	10096,227	246	41,042		
	المجموع	10260,624	249			
التسلية الإجتماعية	بين المجموعات	143,5	3	47,833	1,636	0,182
	داخل المجموعات	7192,216	246	29,237		
	المجموع	7335,716	249			

ونظرا لعدم تجانس المجموعات فيما يخص درجات التجنب فقد لجأنا إلى إختبار آخر لابرامتري يسمى Kruskal-Wallis من أجل قياس الدلالة الإحصائية للفروق في درجات التجنب حسب مستويات الإحتراق. حيث كانت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم (21).

جدول رقم (21): إختبار KRUSKAL-WALLS

مستويات الإحتراق	مجموع أفراد العينة	متوسط الرتب
لا يوجد	129	130,48
منخفض	46	132,49
متوسط	50	122,31
مرتفع	25	93,30
المجموع	250	

وبناءاً على هذه النتائج يمكننا تطبيق اختبار كاف تربيع لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق في درجات التجنب حيث أسفرت نتائج هذا الأخير على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات التجنب حسب مستويات الإحتراق النفسي تعزى لإستعمال أسلوب إستراتيجية التجنب.(أنظر الجدول رقم(22)).

جدول رقم (22): إختبار كاف تربيع لإستراتيجية التجنب حسب مستويات الإحتراق

	درجات الخام لإستراتيجية التجنب
χ^2	6,103
درجات الحرية	3
الدلالة الإحصائية	0,107

بمـــا أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لإستعمال إستراتيجيات المهمة وإستراتيجية الإنفعال حسب مستويات الإحتراق النفسي وبهدف تحديد المقارنات الدالة المؤثرة والمقارنات الغير الدالة إستعملنا إختبار شيفيه للمقارنات البعدية Scheffe وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم(23).

أشارت نتائج إختبار شيفيه إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية المهمة وذلك بين كل من الأفراد الغير محترقين نفسيا والأفراد الذين يعانون منه

وبمختلف مستوياته إلا أنه زاد الفرق بين الأفراد الغير محترقين وذوي الإحتراق النفسي المرتفع لصالح الأفراد الغير محترقين حيث بلغ 14,25 عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,001$ وهنا يمكننا القول أنه يزيد إستعمال هذه الإستراتيجية عند الأفراد الغير محترقين نفسيا. في حين لا توجد فروق دالة في إستراتيجية المهمة بين الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي منخفض والذين يعانون من إحتراق نفسي متوسط.

جدول رقم (23): إختبار شيفيه للمقارنات البعدية للإستراتيجيات المواجهة ومستويات الإحتراق النفسي

الإستراتيجيات	مستوى الإحتراق (I)	مستوى الإحتراق (J)	الفرق بين المتوسطات (I – J)	الخطأ المعياري	الدلالة
المهمة	لا يوجد	* منخفض	5,9602 *	1,609	0,004
		* متوسط	6,6524 *	1,561	0,001
		* مرتفع	14,2524 *	2,048	0,000
	منخفض	* لا يوجد	– 5,9602 *	1,609	0,004
		* متوسط	0,6922	1,914	0,988
		* مرتفع	8,2922 *	2,328	0,006
	متوسط	* لا يوجد	−6,6524 *	1,561	0,001
		* منخفض	−0,6922	1,914	0,988
		* مرتفع	7,6 *	2,295	0,013
	مرتفع	* لا يوجد	−14,2524 *	2,048	0,000
		* منخفض	−8,2922 *	2,328	0,006
		* متوسط	−7,6 *	2,295	0,013
الإنفعال	لا يوجد	* منخفض	−4,5952	1,801	0,092
		* متوسط	−6,4422 *	1,747	0,004
		* مرتفع	−7,3222 *	2,292	0,018
	منخفض	* لا يوجد	4,5952	1,801	0,092
		* متوسط	−1,8470	2,143	0,863
		* مرتفع	−2,7270	2,606	0,778
	متوسط	* لا يوجد	6,4422 *	1,747	0,004
		* منخفض	1,8470	2,143	0,863
		* مرتفع	−0,8800	2,569	0,990
	مرتفع	*لا يوجد	7,3222 *	2,292	0,018
		*منخفض	2,7270	2,606	0,778
		* متوسط	0,8800	2,569	0,990

كما أشارت نتائج إختبار شيفيه إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على بعد إستراتيجية الإنفعال وذلك بين كل من الأفراد الغير محترقين نفسيا و ذوي الإحتراق النفسي المتوسط حيث بلغ الفرق 6,44 وكذا بين الأفراد الغير محترقين نفسيا وذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ الفرق 7,32 وهنا يمكننا القول أنه يزيد إستعمال إستراتيجية الإنفعال لصالح الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المرتفع. في حين لم نتوصل إلى فروق ذات دلالة إحصائية على بعد إستراتيجية الإنفعال بين كل من الأفراد الغير محترقين وذوي الإحتراق النفسي المنخفض، كما لم يبلغ مستوى الدلالة بين كل من الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض وذوي الإحتراق النفسي المتوسط، وكذا بين ذوي الإحتراق النفسي المنخفض وذوي الإحتراق النفسي المرتفع، كما لم تسجل فروق دالة بين ذوي الإحتراق النفسي المتوسط وذوي الاحتراق النفسي المرتفع.

مما سبق يمكننا أن نستخلص أن الفرضية الثانية قد تحققت حيث وجدنا أن هناك إختلافا في مستويات الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لإستعمال إستراتيجية المواجهة المركزة على المهمة وتلك المركزة على الإنفعال، في حين لم تتحقق هذه الفرضية بالنسبة لمن يستعملون إستراتيجية التجنب والإستراتيجيات الفرعية له.

3- علاقة الأنماط السلوكية للشخصية أ،ب،ج لرجال الأمن الوطني بتناذر الإحتراق النفسي:

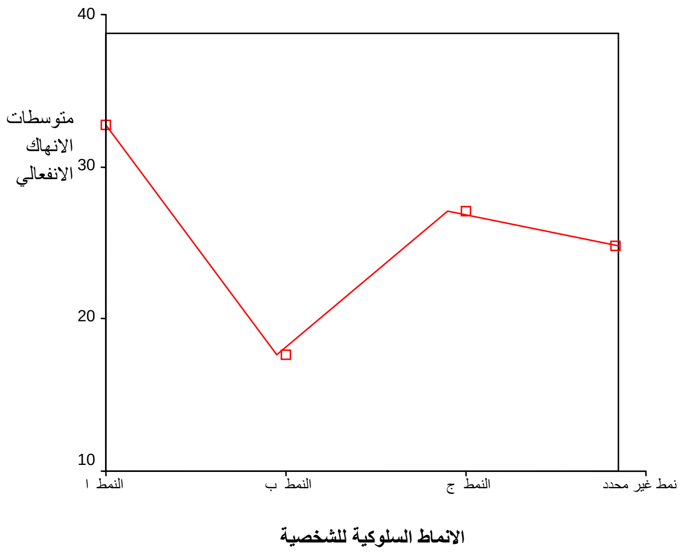
من أجل إختبار الفرضية الثالثة التي تنص على أن: "**توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لنوع الأنماط السلوكية للشخص (أ،ب،ج) لديهم**" إعتمدنا الخطوات التالية:

- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بالمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والخطأ المعياري المتعلقة بأبعاد الإحتراق حسب الأنماط.

- التوزيع التكراري للأفراد حسب الأنماط السلوكية للشخصية.
- إختبار التجانس LEVENE
- إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA.
- إختبار KRUSKAL-WALLIS .
- إختبار كاف تربيع DEUX–KHI.
- إختبار المقارنات البعديةSCHEFFE .

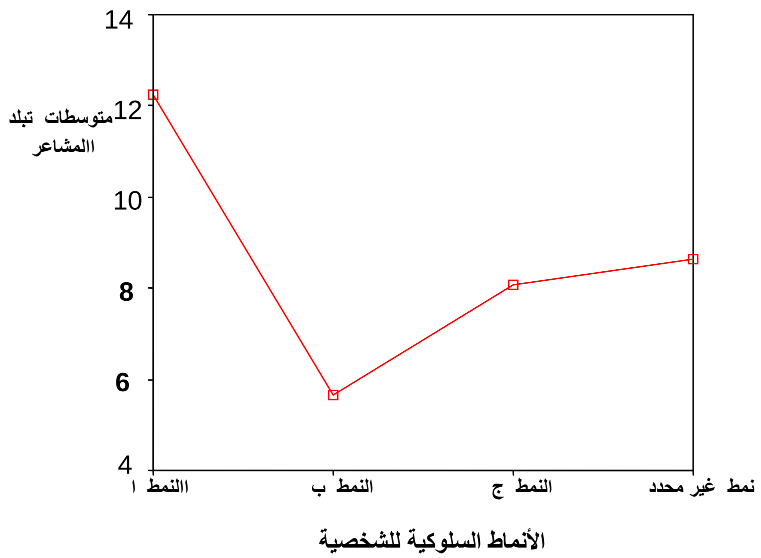
يتضح من الجدول رقم ((24) الصفحة 263) الخاص بالمتوسطات الحسابية لأبعاد الإحتراق النفسي الثلاثة حسب الأنماط السلوكية للشخصية أن أكبر متوسط حسابي لدرجات الإنهاك الإنفعالي كان لذوي النمط "أ" حيث بلغ 32,78 وإنحراف معياري قدره11,5، يليها المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد لذوي النمط "ج" حيث بلغ 27,12 وإنحراف معياري قدره 12,49، وبعده متوسط حسابي لدرجات الإنهاك الإنفعالي كان لذوي النمط الغير المحدد حيث بلغ 24,81 وإنحراف معياري قدره 11,60، في حين سجل أصغر متوسط حسابي لهذا البعد لذوي النمط "ب" حيث بلغ 17,65 وإنحراف معياري قدره 11,46.وللوقوف أكثر على هذه النتائج يمكن تمثيلها بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم(17).

الشكل رقم (17):المتوسطات الحسابية لبعد الإنهاك الإنفعالي حسب الانماط السلوكية الشخصية



أما فيما يخص متوسط درجات بُعد تبلد المشاعر فقد سجل أكبر متوسط حسابي لذوي النمط "أ" حيث بلغ 12,25 وإنحراف معياري قدره 7,67 يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد لذوي النمط الغير محدد حيث بلغ 8,63 وإنحراف معياري قدره 6,34، وبعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد لذوي النمط "ج" حيث بلغ 8,08 وإنحراف معياري قدره 7,31 في حين سجل أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد من نصيب الأفراد ذوي النمط "ب" حيث بلغ 5,66 وإنحراف معياري قدره 5,15 وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لبعد تبلد المشاعر بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم(18).

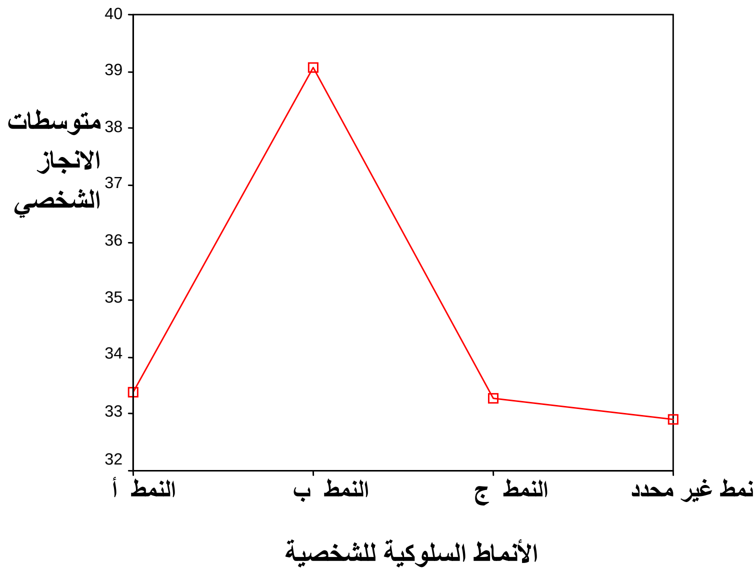
الشكل رقم(18):المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبلد المشاعر والأنماط السلوكية للشخصية أ،ب،ج



كما يوضح الجدول رقم (24) أيضا أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بُعد الإنجاز الشخصي في العمل كان لصالح الأفراد ذوي النمط السلوكي "ب" حيث بلغ 39,06 وإنحراف معياري قدره 7,13 يليها المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد

للأفراد ذوي النمط السلوكي "أ" حيث بلغ 33,38 وإنحراف معياري قدره 8,22 يأتي بعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للأفراد ذوي النمط "ج" حيث بلغ المتوسط الحسابي 33,28 وإنحراف معياري قدره 8,92، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل 32,90 وإنحراف معياري قدره 10,04 لصالح الأفراد ذوي النمط السلوكي الغير محدد. وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل المتوسطات الحسابية لهذا البعد بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم(19).

الشكل رقم(19):المتوسطات الحسابية لدرجات بعد الانجاز الشخصي في العمل والانماط السلوكية للشخصية أ،ب،ج



من خلال المتوسطات الحسابية الملاحظة والمتحصل عليها (أنظر الجدول رقم (24) في الصفحة الموالية) ومقارنتها بمعيار التقييم لمقياس ماسلاش يتبين أن المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي لذوي النمط "أ" تقع في مجال

مستوى الإحتراق النفسي المرتفع حيث سجلنا إنهاكا انفعاليا مرتفعا قدر بـــ: 32,78 وتبلدا للمشاعر مرتفعا: 12,25 وإنجازا شخصيا منخفضا 33,38.

جدول رقم (24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والخطأ المعياري الخاص بأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية

المتغيـــــرات		عدد الأفراد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الخطأ المعياري
الإنهاك الانفعالي	النمط أ	52	32,7885	11,5033	1,5952
	النمط ب	162	17,6543	11,4628	0,9006
	النمط ج	25	27,1200	12,4911	2,4982
	غير محدد	11	24,8182	11,6088	3,5002
	المجموع	250	22,0640	13,1181	0,8297
تبلد المشاعر	النمط أ	52	12,2500	7,6744	1,0643
	النمط ب	162	5,6605	5,1562	0,4051
	النمط ج	25	8,0800	7,3139	1,4628
	غير محدد	11	8,6364	6,3446	1,9130
	المجموع	250	7,4040	6,5590	0,4148
الإنجاز الشخصي في العمل	النمط أ	52	33,3846	8,2204	1,14000
	النمط ب	162	39,0617	7,1390	0,5609
	النمط ج	25	33,2800	8,9234	1,7847
	غير محدد	11	32,9091	10,0444	3,0285
	المجموع	250	37,0320	8,1329	0,5144

أما فيما يخص المتوسطات الحسابية لأبعاد الإحتراق النفسي لذوي النمط "ب" فإنها تقع في مجال المستويات المتوسطة لكل بعد حيث سجلنا إنهاكا انفعاليا متوسطا قدره17,65 وتبلد مشاعر متوسط قدره 5,66 وإنجازا شخصيا في العمل متوسطا قدره 39,06 وهذا يعني غياب الأبعاد المرضية الثلاثة بمعنى أنها توافق الأفراد الغير محترقين نفسيا.

كما نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لأبعاد الإحتراق النفسي لذوي النمط "ج" تقع في مجال مستوى منخفض من الإحتراق النفسي، أين ظهر بُعد مرضي واحد وهو نقص في الإنجاز الشخصي في العمل حيث قدر بـــ: 33,28 .أما المتوسطات الحسابية لأبعاد الإحتراق النفسي لذوي النمط الغير محدد فقد وقع في مجال مستوى الإحتراق النفسيي المنخفض حيث ظهر بعد مرضي واحد تمثل في نقص في الإنجاز الشخصي حيث قدر بـــ:32,90.

كما سمحت لنا عملية فرز البيانات إلى توزيع الأفراد العينية حسب الأنماط السلوكية لديهم أين تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول رقم(25).

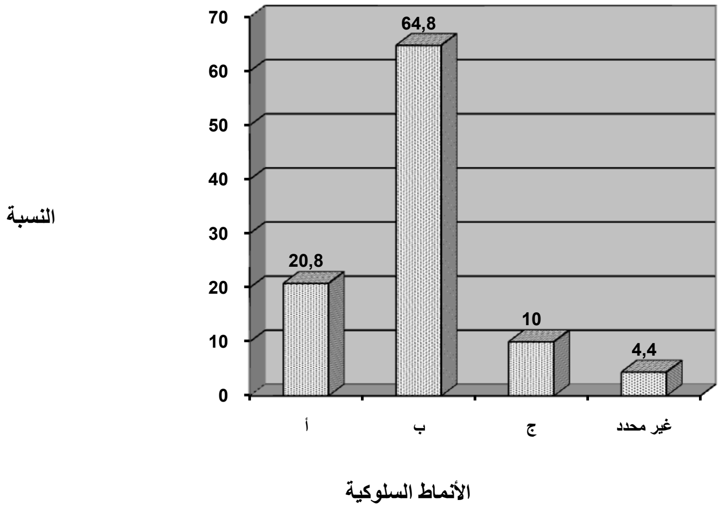
يتبين لنا من خلال الجدول رقم (25) أن أكبر نسبة من الأفراد العينية ينتمون إلى النمط السلوكي "ب" حيث قدر عددهم بـــ: 162 أي بنسبة 64,8% تليها نسبة الأفراد ذوي النمط "أ" حيث قدر عددهم بـــ 52 شرطيا أي بنسبة 20,8 % ومن ثم نسبة الأفراد ذوي النمط "ج" حيث قدر عددهم بـــ 25 شرطيا أي بنسبة 1 % وأخيرا نسبة الأفراد الذين ليس لهم نمط محدد حيث قدر عددهم بـــ 11 شرطيا ما يعادل 4,4 % .

جدول رقم (25): التوزيع التكراري للأفراد حسب الأنماط السلوكية الشخصية

الأنماط السلوكية	التكرار	النسب
النمط أ	52	20,8
النمط ب	162	64,8
النمط ج	25	10
النمط الغير محدد	11	4,4
المجموع	**250**	**100**

ولإعطاء صورة مجسدة وواضحة لملاحظة الفرق بين النسب يمكن الإستناد بالمدرجات التكرارية الموضحة في الشكل رقم(20).

شكل رقم (20): توزيع الأفراد حسب الأنماط السلوكية الشخصية



يوضح الجدول رقم(26) أن الإحتراق النفسي لا يرتبط بنمط شخصية معين إنما نجده يغزو كل الأنماط ولكن بمستويات مختلفة من منخفض إلى مرتفع حسب كل نمط.

حيث تبين من خلاله ما يلي:

فئة الأفراد ذوي النمط " أ ": وجدنا نسبة 78,85% لديهم إحتراق من منخفض إلى مرتفع وأكبر نسبة من ذوي النمط "أ" تعاني من إحتراق نفسي مرتفع حيث قدرت بـــ: 38,46%. من مجموع أفراد العينة ذوي النمط "أ".

-**فئة الأفراد ذوي النمط " ب ":** نلاحظ 32,72% لديهم إحتراق نفسي بمختلف مستوياته معظمها منخفض ومتوسط في حين سجلت حالة واحده فقط تعاني من إحتراق نفسي مرتفع أما أكبر نسبة فمثلها الأفراد الذين لا يعانون من إحتراق نفسي حيث قدرت بـــ: 67,28% .

-**فئة الأفراد ذوي النمط " ج ":** بلغت نسبة 72% من الأفراد يعانون من إحتراق نفسي بمختلف مستوياته وسجلت أعلى نسبة لمن يعانون من إحتراق نفسي متوسط حيث بلغت 44%.

-**فئة الأفراد ذوي النمط الغير محدود:** نلاحظ أن نسبة 81% لديهم مستويات مختلفة من الإحتراق النفسي حيث سجلت أعلى نسبة لمن لديهم مستوى إحتراق نفسي متوسط أين بلغت 45,45%.

جدول رقم (26): توزيع أفراد العينة حسب النمط وحسب مستويات الاحتراق النفسي

النمط الاحتراق	النمـــــــــــــــــط								المجمـــوع
	أ		ب		ج		غير محـــدد		
لا يوجـــد	11	21,15	109	67,28	7	28	2	18,8	129
منخفـــض	6	11,53	33	26,19	4	16	3	27,27	46
متوســـط	15	28,84	19	11,72	11	44	5	45,45	50
مرتفـــع	20	38,46	1	0,61	3	12	0	9,09	25
المجمـــوع	52	%100	162	%100	25	%100	11	%100	250

إلا أن هذه الإحصاءات الوصفية من متوسطات حسابية وإنحرافات معيارية ونسب وتكرارات غير كافية لتوضيح الدلالة الإحصائية للفروق لذلك قمنا بتطبيق إختبار كاف تربيع وتوصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول رقم (27) حيث يوضح اختبار χ^2 لمتغيرين (الإحتراق النفسي، الأنماط السلوكية) بأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية حيث وجدنا قيمة χ^2 = 99,19 عند مستوى الدلالة 0,01 ودرجة الحرية 9 بمعنى أنه تختلف مستويات الإحتراق النفسي بإختلاف الأنماط السلوكية لشخصية رجال الأمن.

جدول رقم (27): إختبار كاف تربيع لمتغيرين لمستويات الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية للشخصية أ، ب، ج

	القيمة χ^2	درجة الحرية	الدلالة
De Pearsonχ^2	99,199	9	,000
La pait de vraisenblaxe	93,344	9	,000
Association linéaire par linéaire	4,514	1	,034
مجموع المشاهدات			

وللتعمق أكثر في هذه العلاقة بين الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية حاولنا معرفة العلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية للشخصية. ومن أجل ذلك إستعملنا إختبار تحليل التباين.(أنظر الجدول رقم(28)). لكن قبل تطبيق هذا الإختبار لابد من التأكد من تجانس المجموعات ومن أجل ذلك استعملنا اختبار التجانس Levene للمتغيرات (أنظر الجدول رقم(27) في الصفحة الموالية). يبين إختبار التجانس أن كل المجموعات متجانسة عدى المجموعات فيما يخص درجات

تبلد المشاعر، وعليه لا يمكن حساب التحليل التباين الأحادي ANOVA في هذه الحالة فقط.

جدول رقم (28): اختبار التجانس LEVENE لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية للشخصية

المتغيرات	معامل LEVENE	درجة الحرية ddi1	درجة الحرية ddi2	الدلالة
الإنهاك الإنفعالي	0,198	3	246	0,897
تبلد المشاعر	6,741	3	246	0,000
الإنجاز الشخصي	2,408	3	246	0,068

يتضح من خلال جدول تحليل التباين(الجدول رقم (28) في الصفحة الموالية) بأنّ الفروق دالة حسب الأنماط المختلفة وذلك فيما يخص درجات الإنهاك الإنفعالي بمعنى يختلف مستوى الإنهاك الإنفعالي حسب الأنماط السلوكية للشخصية، كما تبين أيضا أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدرجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل حسب الأنماط السلوكية للشخصية بمعنى يختلف مستوى الإنجاز الشخصي في العمل بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية.

جدول رقم (29): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الاحتراق حسب الأنماط السلوكية للشخصية

أبعاد الإحتراق ومصادر التباين		مجموعات المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الإنهاك الإنفعالي	بين المجموعات	9853,385	3	3284,462	24,487	0,000
	داخل المجموعات	32995,591	246	134,128		
	المجمـــــــوع	42848,976	249			
الإنجاز الشخصي	بين المجموعات	1898,105	3	632,702	10,681	0,000
	داخل المجموعات	14571,639	246	59,234		
	المجمـــــــوع	16469,744	249			

من أجل تحديد المقارنات الدالة والغير الدالة قمنا بإستعمال إختبار شيفيه للفروق البعدية لخصت النتائج في الجدول رقم (29) في الصفحة الموالية. يبين الإختبار أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإنهاك الإنفعالي وذلك بين كل من النمط "أ" والنمط "ب"، حيث بلغ الفرق (15,13)، وبين كل من النمط "ب" والنمط "ج" حيث بلغ الفرق(7,16). كما نلاحظ أنه كان أكبر إيجابية لصالح الأفراد ذوي النمط "أ" بمعنى أن ذوي النمط "أ" هم الأكثر معاناة من الإنهاك الإنفعالي.

في حين لم يصل إلى مستوى الدلالة بين كل من النمط "أ" والنمط "ج"، وكذا بين النمط "أ" والنمط غير المحدد، وبين النمط "ب" والنمط غير المحدد، وبين النمط "ج" والنمط غير المحدد.

الجدول رقم(30): إختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين أبعاد الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية للشخصية

أبعاد الإحتراق النفسي	الأنماط السلوكية (I)	الأنماط السلوكية (J)	الفرق بين المتوسطات (I-J)	الخطأ المعياري	الدلالة
الإنهاك الإنفعالي	النمط "أ"	*النمط "ب"	15.1341*	1,809	0,000
		*النمط "ج"	5.6686	2,813	0,259
		*النمط غير المحدد	7.9703	3,826	0,234
	النمط "ب"	*النمط "أ"	-15.1341*	1,809	0,000
		*النمط "ج"	9.4657*	2,426	0,003
		*النمط غير المحدد	-7.1639	3,655	0,960
	النمط "ج"	*النمط "أ"	-5.6685	2,813	0,259
		*النمط "ب"	9.4657*	2,426	0,003
		*النمط غير المحدد	2.3018	4,153	0,960
	النمط غير المحدد	*النمط "أ"	-7.9703	3,826	0,234
		*النمط "ب"	7.163	3,655	0,270
		*النمط "ج"	-2.3018	4,153	0,960
الإنجاز الشخصي في العمل	النمط "أ"	*النمط "ب"	-5.671*	1,217	0,000
		*النمط "ج"	0.1046	1,821	0,008
		*النمط غير المحدد	0.4755	2,532	0,089
	النمط "ب"	*النمط "أ"	5.671*	1,217	0,000
		*النمط "ج"	5.787*	1,628	0,008
		*النمط غير المحدد	6.1526	2,340	0,089
	النمط "ج"	*النمط "أ"	-0.1046	1,821	1,000
		*النمط "ب"	-5.671*	1,628	0,008
		*النمط غير المحدد	0.3709	2,767	0,999
	النمط غير المحدد	*النمط "أ"	0.4755	2,532	0,998
		*النمط "ب"	6.1526	2,340	0,089
		*النمط "ج"	0.3709	2,76799	0,999

كما بيّن إختبار شيفيه أيضا على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإنجاز الشخصي في العمل والأنماط السلوكية للشخصية وذلك بين كل من النمط "أ" والنمط "ب" وذلك لصالح النمط "ب" حيث بلغ الفرق (5,67)، وكذا بين النمط "ب" والنمط "ج" لصالح النمط "ب" حيث بلغ الفرق (5,78) في حين لم يصل إلى مستوى الدلالة بين كل من النمط "أ" والنمط "ج" وكذا بين النمط "أ" والنمط غير المحدد، وبين النمط "ب" والنمط غير محدد، وبين النمط "ج" والنمط غير المحدد.

فيما يخص بُعد تبلّد المشاعر فلا يمكن حساب دلالته نظرا لعدم تجانس المجموعات ولذلك نلجأ لإختبار لارامتري. آخر لـــ Wallis–Kruskal (أنظرالجدول).

جدول رقم (31): إختبار KRUSKAL-WALLIS لبعد تبلد المشاعر حسب الأنماط

	النمط	N	متوسط الرتب
تبلد المشاعر	النمط أ	52	172,34
	النمط ب	162	108,37
	النمط ج	25	131,22
	النمط الغير محدد	11	143,32
	المجموع	250	

وهنا يمكننا تطبيق إختبار كاف تربيع χ^2 لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق في بعد التبلد حسب الأنماط السلوكية للشخصية.(أنظر الجدول رقم(32) في الصفحة الموالية).

تبين من خلال تطبيق اختبار **KRUSKAL-WALLIS وإختبار كاف تربيع** χ^2 بأن الفروق بالنسبة لبعد تبلد المشاعر بإختلاف الأنماط السلوكية هي الأخرى دالة عند مستوى الدلالة $0,001 = \chi^2$ ودرجة حرية $df = 3$ حيث وجدت قيمة $31,93$ χ^2 .

الجدول رقم (32): اختبار كاف تربيع لبعد تبلد المشاعر بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية

	بعد تبلد المشاعر
χ^2	31,938
درجة الحرية dd1	3
الدلالة الإحصائية	0,000

ومما سبق يمكننا أن نجزم أن الفرضية الثالثة قد تحققت بمعنى أنه تختلف مستويات الإحتراق النفسي ودرجات أبعاده الثلاثة بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية "أ"،"ب"،"ج".

4- علاقة استراتيجيات المواجهة بالأنماط السلوكية للشخصية لدى رجال الأمن الوطني المحترقين نفسيا:

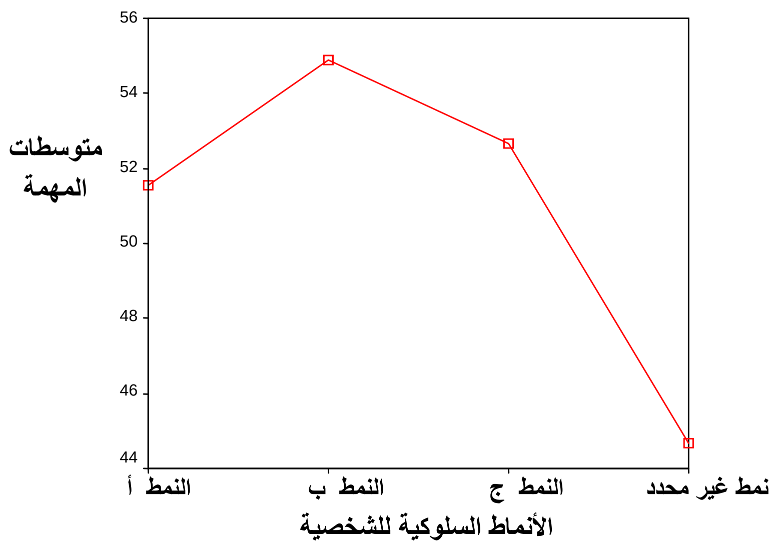
من أجل إختبار الفرضية الرابعة التي تنص: " **تختلف أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني المحترقين نفسيا حسب نوع النمط السلوكي للشخصية لديهم**" إعتمدنا الخطوات التالية:

- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بالمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمختلف المواجهات حسب الأنماط السلوكية بإستثناء فئة الأفراد الغير محترقين.
- إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA .
- إختبار فريدمان Friedman Test لمتوسط الرتب.

لمعرفة علاقة إستراتيجيات المواجهة بالأنماط السلوكية عند الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي بمختلف مستوياته لجأنا إلى إستثناء فئة الأفراد الغير محترفين نفسيا أين تحصلنا على النتائج المدونة في الجدول رقم (33). حيث يتبين

من خلال هذه الإحصاءات الوصفية أن أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية المهمة كان لذوي النمط "ب" حيث بلغ 54,86 وإنحراف معياري قدره 9,78 يليه في المرتبة الثانية المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجة لذوي النمط "ج" حيث بلغ 52,66 وإنحراف معياري قدره 7,91 يأتي بعده المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي النمط "أ"حيث بلغ 51,53 وإنحراف معياري قدره 9,91 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية 44,66 وإنحراف معياري قدره 12,35 لذوي النمط غير المحدد وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم(21)

الشكل رقم(21): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية المهمة حسب الانماط السلوكية للشخصية

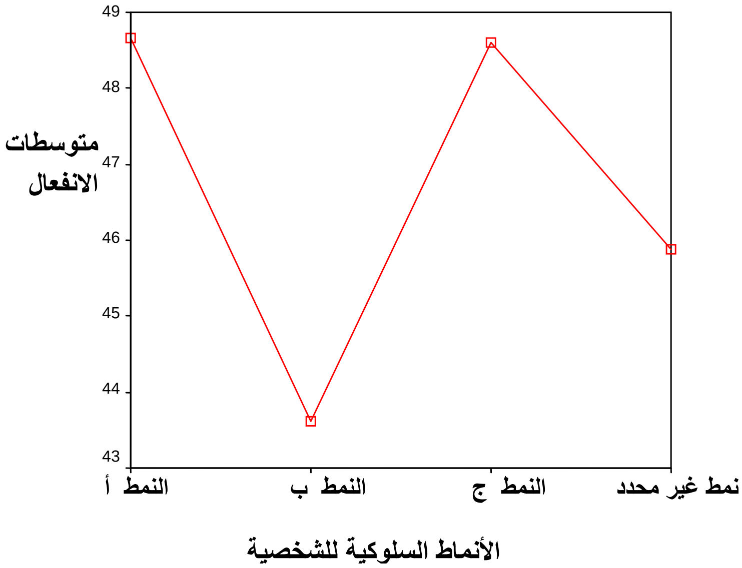


كما يلاحظ أيضا من الجدول رقم(32) أن أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية الإنفعال كان لذوي النمط "أ" والنمط "ج" حيث بلغ 48,65 ، 48,61، وبإنحراف معياري قدره 10,37،10,31 على التوالي، يليها المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي النمط غير المحدد حيث بلغ 45,88 وإنحراف معياري قدره

10,51 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية 43,62 وإنحراف معياري قدره 10,38 لذوي النمط "ب".

ولملاحظة أكثر تغيرات هذه المتوسطات الحسابية لإستراتيجية الإنفعال من نمط لآخر يمكننا تمثيلها بيانيا كما هي موضحة في الشكل رقم(22).

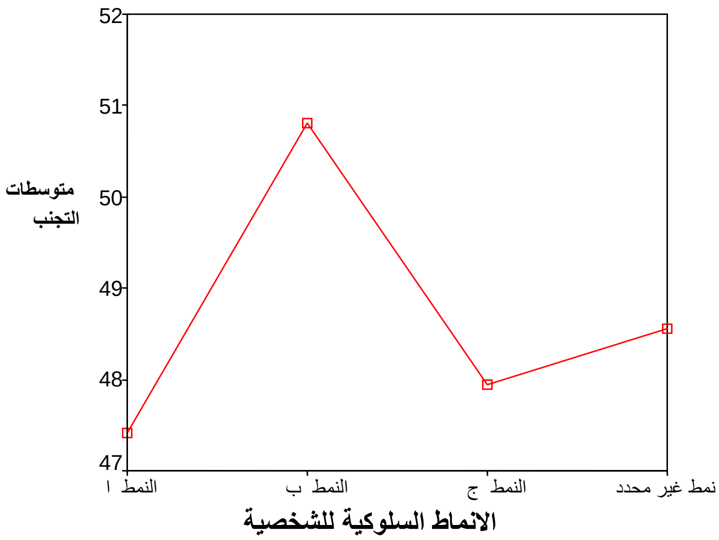
الشكل رقم(22): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية الانفعال حسب الانماط السلوكية للشخصية



كما يتبين من الجدول رقم (32) أن أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية التجنب كان لذوي النمط "ب" حيث بلغ 50,81 وإنحراف معياري قدره 10,06 يليه المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي النمط غير المحدد حيث بلغ 48,55 وإنحراف معياري قدره 15,5 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية 47,94،47,41 وإنحراف معياري قدره 15,5،9,23 لذوي النمط "أ" والنمط"ج" على التوالي.

وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لهذه الإستراتيجية والأنماط السلوكية للشخصية بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم (23).

الشكل رقم(23): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية التجنب حسب الانماط السلوكية للشخصية



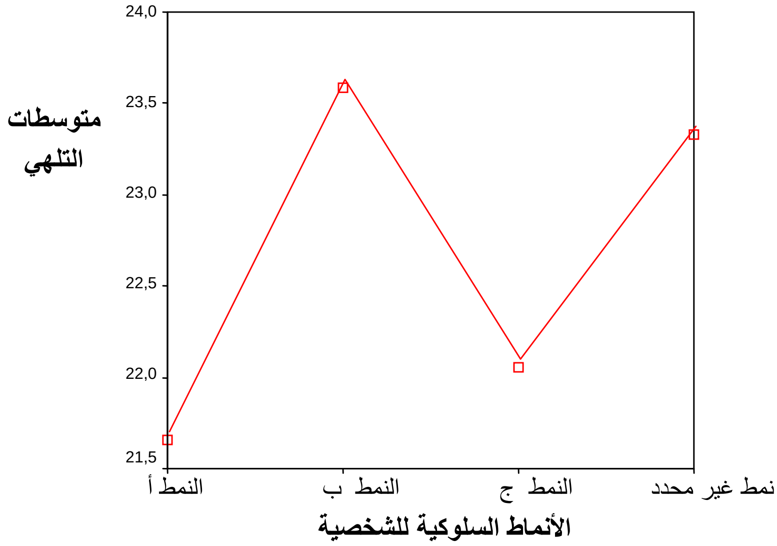
نلاحظ أيضا من خلال الجدول رقم(33) أن أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية التلهي كان لذوي النمط "ب" والنمط الغير محدد حيث بلغ (23,33،23,58) وإنحراف معياري قدره (9,17،6,06) على التوالي، يليها المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي النمط "ج" حيث بلغ 22,05 وإنحراف معياري قدره 5,84 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية 21,65 وإنحراف معياري قدره 5,59 لذوي النمط "أ".

جدول رقم (33): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والخطأ المعياري الخاصة بإستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط السلوكية لدى الأفراد المحترقين نفسيا

إستراتيجيات المواجهة / الانماط السلوكية		عدد الأفراد	المتوسطات الحسابية	الإنحرافات المعيارية	الخطأ المعياري
المهمـــة (T)	النمط أ	41	51,5366	9,9149	1,5484
	النمط ب	53	54,8679	9,7862	1,3442
	النمط ج	18	52,6667	7,9113	1,8647
	النمط الغير محدد	9	44,6667	12,3592	4,1197
	المجموع	121	52,6529	10,0347	0,9122
الإنفعـال (E)	النمط أ	41	48,6585	10,3141	1,6108
	النمط ب	53	43,6226	10,3872	1,4268
	النمط ج	18	48,6111	10,3761	2,4457
	النمط الغير محدد	9	45,8889	10,5172	3,5057
	المجموع	121	46,2397	10,5222	0,9566
التجنـب (A)	النمط أ	41	47,4146	9,2357	1,4424
	النمط ب	53	50,8113	10,0653	1,3826
	النمط ج	18	47,9444	7,5730	1,7850
	النمط الغير محدد	9	48,5556	15,5009	5,1670
	المجموع	121	49,0661	9,9480	0,9044
التلهــي (D)	النمط أ	41	21,6585	5,5974	0,87842
	النمط ب	53	23,5849	6,0493	0,8309
	النمط ج	18	22,0556	5,8458	1,3779
	النمط الغير محدد	9	23,3333	9,1788	3,0596
	المجموع	121	22,6860	6,1292	0,5572
التسلية الإجتماعية(DS)	النمط أ	41	16,3415	3,5820	0,5594
	النمط ب	53	18,7358	8,9403	1,2280
	النمط ج	18	16,2778	4,1559	0,9795
	النمط الغير محدد	9	15,6667	4,8734	1,6245
	المجموع	121	17,3306	6,6726	0,6066

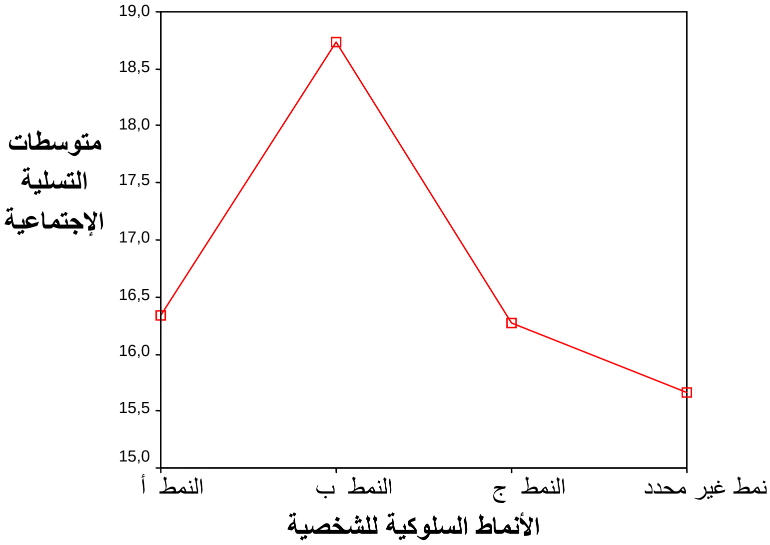
وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل المتوسطات الحسابية لهذه الإستراتيجية حسب الأنماط السلوكية للشخصية بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم(24).

الشكل رقم(24): المتوسطات الحسابية لإستراتيجية التلهي حسب الأنماط السلوكية للشخصية



وقـــد بلغ أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية التسلية الإجتماعية 18,73 وإنحراف معياري قدره 8,94 لذوي النمط "ب"، يليه المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي النمط "أ" والنمط "ج" حيث بلغ 16,34 16,27 وإنحراف معياري قدره 3,58 4,15، على التوالي، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية 15,66 وإنحراف معياري قدره4,87 لذوي النمط الغير محدد. وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل المتوسطات الحسابية لهذه الإستراتيجية ومختلف الأنماط السلوكية للشخصية بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم(25).

الشكل رقم(25): المتوسطات الحسابية لإستراتيجة التسلية الإجتماعية حسب الأنماط السلوكية للشخصية



إن المتوسطات الحسابية الملاحظة والمتعلقة بالإستراتيجيات الخمس حسب كل نمط من أنماط الشخصية غير كافية ولا تعطينا وحدها فكرة واضحة وحقيقية عن دلالة الفروق الموجودة بين مختف هذه المتوسطات، لذلك كان من الضروري تطبيق إختبار تحليل التباين ANOVA. إلا أن قبل ذلك إستلزم علينا التأكد من تجانس المجموعات لذلك لجأنا لتطبيق لإختبار التجانس LEVENE (أنظر الجدول رقم(34) في الصفحة الموالية).

يتبين من خلال اختبار التجانس أن كل المجموعات متجانسة لذا يمكننا هنا حساب ANOVA في جميع الحالات.

جدول رقم (34): إختبار التجانس LEVENE الخاص بإستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط للأفراد المحترقين نفسيا

الاستراتيجيات	معامل التجانس	درجة الحرية dd1	درجة الحرية dd2	الدلالة الإحصائية
المهمة	0,375	3	117	0,407
الانفعال	0,034	3	117	0,992
التجنب	1,933	3	117	0,128
التلهي	1,844	3	117	0,143
التسليةالاجتماعية	0,426	3	117	0,35

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA الممثلة في الجدول رقم (35) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية المهمة حسب الأنماط السلوكية عند مستوى الدلالة 0,05 وعليه نستنتج أن إستعمال هذا النوع من المواجهة يختلف عند الأفراد حسب كل نمط سلوكي. في حين لم نتوصل إلى فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية الإنفعال أي أن إستعمال إستراتيجية المواجهة المركزة على الإنفعال لا تختلف بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية، كما لم تصل الفروق الى مستوى الدلالة الإحصائية في إستراتيجية التجنب وإستراتيجياتها الفرعية (التلهي والتسلية الإجتماعية) أي أنه لا توجد علاقة بين إستعمال هذا النوع من الإستراتيجيات حسب إختلاف الأنماط السلوكية.

جدول رقم (35): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأساليب المواجهة حسب الأنماط السلوكية للشخصية للأفراد المحترقين نفسيا

		مجموعة المربعات	درجات الحرية	مجموعة المربعات	قيمة f	الدلالة الإحصائية
المهنة	بين المجموعات	885,151	3	295,050	3,083	0, 03
	داخل المجموعة	11198,271	117	95,712		
	المجموع	12083,421	120			
الإنفعال	بين المجموعات	705,211	3	235,070	2,186	0,093
	داخل المجموعة	12580,839	117	107,529		
	المجموع	13286,050	120			
التجنب	بين المجموعات	298,240	3	99,413	1,005	0,393
	داخل المجموعة	11577,231	117	98,951		
	المجموع	11875,471	120			
التلهي	بين المجموعات	97,034	3	32,345	0,858	0,465
	داخل المجموعة	4411,032	117	37,701		
	المجموع	4508,066	120			
التسلية الاجتماعية	بين المجموعات	189,644	3	63,215	1,435	0,236
	داخل المجموعة	5153,133	117	44,044		
	المجموع	5342,777	120			

وبما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من إسترتيجية المهمة والأنماط السلوكية للشخصية، وبهدف تحديد المقارنات الدالة المؤثرة وغير الدالة إستعملنا إختبار شيفيه للمقارنات البعدية وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم(36).

يبين إختبار شيفيه أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعد إستراتيجية المهمة عند مستوى الدلالة = 0,05 ودرجة الحرية df=3 وذلك بين كل من الأفراد المحترقين نفسيا ذوي النمط "ب" و الأفراد المحترقين نفسيا ذوي النمط غير المحدد لصالح ذوي النمط "ب" حيث بلغ الفرق 10,20.

الجدول رقم (36): اختبار شيفيه للمقارنات البعدية الخاص باستراتيجية المواجهة حسب الانماط السلوكية للشخصية عند الأفراد المحترقين نفسيا

الاستراتيجيات	الأنماط السلوكية (I)	الأنماط السلوكية (J)	الفرق بين المتوسطات (I–J)	الخطأ المعياري	الدلالة
استراتيجية المواجهة	النمط "أ"	*النمط "ب"	−3.333	2.03	0,447
		*النمط "ج"	−1.131	2.76	0,983
		*النمط غير المحدد	6.869	3,60	0,308
	النمط "ب"	*النمط "أ"	3.333	2.03	0,447
		*النمط "ج"	2.203	2.66	0,878
		*النمط غير المحدد	10.20 *	3.52	0,044
	النمط "ج"	*النمط "أ"	1.131	2.76	0,983
		*النمط "ب"	−2.20	2,66	0,878
		*النمط غير المحدد	8.00	4,99	0,266
	النمط غير المحدد	*النمط "أ"	−6.869	3,60	0,308
		*النمط "ب"	− 10.20*	3,52	0,044
		*النمط "ج"	−8.00	4,99	0,266

ومن أجل معرفة ترتيب الإستراتيجيات المستعملة ومستوياتها حسب الأنماط السلوكية أ، ب، ج، لجأنا إلى إستعمال القيم التائية للإستراتيجيات وترتيبها. كما هو موضح في الجدول رقم(37) في الصفحة الموالية).

بالإعتماد على الجدول رقم(37) يمكننا مقارنة المتوسطات الحسابية للإستراتيجيات بسلم التقييم وتفسير القيم التائية (أنظر الجدول رقم (14) الصفحة رقم 237) حيث نلاحظ أن المتوسطات الحسابية للقيم التائية لإستراتيجية المهمة للأفراد المحترقين ذوي النمط "أ" منخفضة إنخفاضا طفيفا عن المتوسط حيث قدرت 40,73، أما بالنسبة لإستراتيجية الإنفعال والتجنب والتلهي ترتفع إرتفاعا طفيفا عن المتوسط حيث بلغت (56,41 ، 59,82 ، 61,58) على التوالي، في حين وقعت في مجال المستوى المتوسط في إستعمال إستراتيجية التسلية الإجتماعية حيث قدرت بـــ 53,87 أما الأفراد المحترقين ذوي النمط "ب" فقد وقعت المتوسطات الحسابية لإستراتيجية الإنفعال في مجال المستوى المتوسط حيث بلغت 51,71 ومستوى فوق المتوسط بالنسبة لإستراتيجية التجنب والإستراتيجيات الفرعية حيث قدرت (2,11، 64,16، 55,73) على التوالي.

كما وقعت المتوسطات الحسابية للإستراتيجية المهمة للأفراد المحترقين ذوي النمط "ج" في مجال الإنخفاض الطفيف عن المتوسط حيث بلغت 41,72 وبإرتفاع طفيف عن المتوسط بالنسبة للإستراتيجية الإنفعال والتجنب والتلهي حيث قدرت بـــ(56,50، 59,72، 60,66) في حين وقعت في مجال المستوى المتوسط بالنسبة لإستراتيجية التسلية الإجتماعية حيث بلغت 53,61. أما فيما يخص المتوسطات الحسابية لإستراتيجيات المواجهة للأفراد المحترقين ذوي النمط الغير محدد فقد وقعت في المجال المستوى المنخفض جدا عن المتوسط بالنسبة لإستراتيجية المهمة حيث بلغت 34 ومستوى متوسط لإستراتيجية الإنفعال والتسلية الإجتماعية حيث قدرت بـــ (52,88،53,88) على التوالي، وبمستوى مرتفع إلى فوق المتوسط بالنسبة لإستراتيجية التجنب والتلهي حيث بلغت(64,66، 60,11) على التوالي:

جدول رقم (37): متوسطات إستراتيجيات المواجهة المختلفة بالقيم التائية حسب الأنماط السلوكية للشخصية للأفراد المحترقين نفسيا

الأنماط	استراتيجيات	عدد أفراد العينة	المتوسطات الحسابية	الانحراقات المعيارية	الحد الأدنى	الحد الأعلى
النمط "أ"	المهمـــــة	41	40,7317	9,6618	23,00	65,00
	الإنفعـــال	41	56,4146	9,8081	30,00	76,00
	التجنـــــب	41	59,8293	8,9020	43,00	83,00
	التلهـــــي	41	61,5854	10,6348	39,00	87,00
	التسليةالاجتماعية	41	53,8780	6,9325	42,00	71,00
النمط "ب"	المهمـــــة	53	43,9623	9,6116	19,00	66,00
	الإنفعـــال	53	51,7170	9,8613	30,00	79,00
	التجنـــــب	53	62,1132	9,0377	41,00	85,00
	التلهـــــي	53	64,1698	12,7094	35,00	89,00
	التسليةالإجتماعية	53	55,7358	9,1065	12,00	71,00
النمط "ج"	المهمـــــة	18	41,7222	7,7824	25,00	58,00
	الإنفعـــال	18	56,5000	9,9010	43,00	80,00
	التجنـــــب	18	59,7222	6,7371	47,00	71,00
	التلهـــــي	18	60,6667	12,1171	38,00	81,00
	التسليةلإجتماعية	18	53,6111	7,5158	38,00	67,00
النمط الغير محدد	المهمـــــة	9	34,0000	11,9583	11,00	51,00
	الإنفعـــال	9	53,8869	10,1050	31,00	64,00
	التجنـــــب	9	60,1111	14,0129	36,00	81,00
	التلهـــــي	9	64,6667	17,10026	38,00	89,00
	التسليةالإجتماعية	9	52,8889	9,2526	40,00	65,00

وللتوضيح أكثر قمنا بترتيب المتوسطات الحسابية لإستراتيجيات المواجهة بالقيم التائية حسب الأنماط كما هو موضح في الجدول رقم(38).

جدول رقم (38): ترتيب المتوسطات الحسابية لإستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط

الأنماط	إستراتيجيات	متوسطات الرتب	الرتبة
النمط "أ"	المهمة	1,33	5
	الإنفعال	3,09	3
	التجنب	3,82	2
	التلهي	4,07	1
	الإجتماعية	2,66	4
النمط "ب"	المهمة	1,49	5
	الإنفعال	2,26	4
	التجنب	3,94	2
	التلهي	4,28	1
	الإجتماعية	3,02	3
النمط "ج"	المهمة	1,19	5
	الإنفعال	2,97	3
	التجنب	3,92	2
	التلهي	4,14	1
	الإجتماعية	2,78	4
النمط الغير محدد	المهمة	1,17	5
	الإنفعال	3,06	3
	التجنب	3,61	2
	التلهي	4,33	1
	الإجتماعية	2,83	4

وللتأكد من وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط الرتب قمنا بتطبيق إختبار فريدمان. أسفرت نتائج إختبار فريدمان أن كل الفروق لها دلالة إحصائية في الرتب ومن هنا يمكننا ترتيب الاستراتيجيات المستعملة لكل نمط حيث نلاحظ أن الأفراد

المحترقين نفسيا ذوي النمط "أ، ب" يستعملون إستراتيجيات المواجهة المركزة على التلهي تليها إستراتيجية التجنب ثم الإنفعال بعدها التسلية الإجتماعية وأخيرا إستراتيجية المهمة، أما الأفراد المحترقين نفسيا ذوي النمط "ج" النمط الغير محدد يستعملون أكثر إستراتيجية التلهي تليها إستراتيجية التجنب ثم إستراتيجية الإنفعال وأخيرا الإستراتيجية المركزة على المهمة وبصورة عامة يمكننا القول أن الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي عموما بإختلاف أنماطهم السلوكية فهم يستعملون أكثر إستراتيجيات التجنب وإستراتيجياته الفرعية في حين يستعملون أكثر إستراتيجية المهمة بصورة ضئيلة جدا.(أنظر الجدول رقم(39).

جدول رقم (39): إختبار فريدمان لإستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط السلوكية

النمط "أ"	عدد أفراد العينة	41
	Chi-square	76,692
	df	4
	الدلالة الإحصائية	دال 0,000
النمط "ب"	عدد أفراد العينة	53
	Chi-square	114,527
	df	4
	الدلالة الإحصائية	0,000
النمط "ج"	عدد أفراد العينة	18
	Chi-square	39,775
	df	4
	الدلالة الإحصائية	0,000
النمط الغير محدد	عدد أفراد العينة	9
	Chi-square	20,18
	الدلالة الإحصائية	0,000

5- دور المتغيرات الديموغراية في ظهور الإحتراق النفسي:

من أجل إختبار الفرضية الخامسة التي تنص: " **هناك فروق دالة في درجات أبعاد الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى للمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في الجهاز الأمني**". قمنا باختبار كل متغير على حدى.

4 1 **علاقة الإحتراق النفسي بالسن:** من أجل إختبار هذه العلاقة إعتمدنا الخطوات التالية:

- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بأبعاد الإحتراق حسب الفئات العمرية.
- إختبار التجانس LEVENE.
- إختبار تحليل التباين الأحدي ANOVA.

يتبين من خلال الإحصاءات الوصفية لمختلف أبعاد الإحتراق النفسي حسب الفئات العمرية الملخصة في الجدول رقم(39) أن أكبر متوسط حسابي لدرجات الإنهاك الإنفعالي كان لصالح الفئة التي يتراوح عمرها بين [38-42] حيث بلغ 19,22 وإنحراف معياري قدره 12,38، يليها المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين[33-37] حيث بلغ 23,54 وإنحراف معياري قدره 2,37، ثم يأتي بعدها المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة التي يتراوح عمرها بين[28-83] و[43-47] حيث بلغ (22,26،22,25)، وإنحراف معياري قدره 17,23،12,92 على التوالي، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي 19,77 وإنحراف معياري قدره 12,84 للأفراد الذين تتراوح أعمارهم [23-27] كما إنعدم المتوسط الحسابي لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي لدى الفئة التي يتراوح عمرها [48-52] لأن قوامها فرد واحد.

أما فيما يخص المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبلد المشاعر حسب الفئات العمرية فقد كان أكبر متوسط حسابي للفئة [43-47] حيث بلغ 11,75 وإنحراف معياري قدره 10,04، يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة [38-42] حيث بلغ 10,33 وإنحراف معياري قدره 7,44، يأتي بعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة العمرية [48-52] حيث بلغ 8 وإنحراف معياري غير محدد لأن قوام هذه الفئة فرد واحد، يليه المتوسطات الحسابية لدرجات هذا البعد للفئات العمرية [33-37] و[28-32] حيث بلغـا (5,52،7,54) وإنحراف معياري قدره(3,63،6,35) على التوالي، في حين كان أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد للفئة العمرية [27-32] حيث بلغ 6,15 وإنحراف معياري قدره 5,99.

كـما يوضح الجدول رقم(40) أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بُعد الإنجاز الشخصي في العمل بلغ45 وإنحراف معياري غير محدد للفئة العمرية [48-52] التي قوامها فرد واحد، يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة العمرية [27-32] حيث بلغ 38,05 وإنحراف معياري قدره 7,66، يأتي بعده المتوسطات الحسابية لدرجات هذا البعد للفئات العمرية [28-32]، [33-37]، [43-47] حيث بلغت (36,50،36,54،36,91) وإنحرافات معيارية قدرها (5,56،7,53،3,3) على التوالي. في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد 34,11 وإنحراف معياري قدره 11,28 للفئة العمرية [38-42].

جدول رقم (40): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والخطأ المعياري الخاص بأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية

	المتغيرات	عدد أفراد العينة	المتوسطات الحسابية	الإنحرافات المعيارية	الخطأ المعياري
الإنهاك الإنفعالي	الفئات العمرية				
	27-23	53	19,7736	12,8402	1,7637
	32-28	150	22,2600	12,9280	1,0556
	37-33	33	23,5455	13,6361	2,3737
	42-38	9	29,2222	12,3873	4,1291
	47-43	4	22,2500	17,2313	8,6156
	52-84	1	0,0000	/	/
	المجموع	250	22,0640	13,1181	0,8297
تبلد المشاعر	الفئات العمرية				
	27-23	53	6,1509	5,9981	0,8239
	32-28	150	7,5200	6,6360	0,5418
	37-33	33	7,5455	6,3595	1,1070
	42-38	9	10,3333	7,4498	2,4833
	47-43	4	11,7500	10,0457	6,0229
	52-84	1	8,0000	/	/
	المجموع	250	7,4040	6,5590	0,4148
الإنجاز الشخصي في العمل	الفئات العمرية				
	27-23	53	38,0566	7,6697	1,0535
	32-28	150	36,9133	8,3046	0,6781
	37-33	33	36,5455	7,5336	1,3114
	42-38	9	34,1111	11,2854	3,7618
	47-43	4	36,50	5,5678	2,7839
	52-48	1	45,0000	/	/
	المجموع	250	37,0320	8,1329	0,5144

بمقارنة هذه المتوسطات الحسابية بمعيار التقييم لمقياس ماسلاش لتحديد مستويات كل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي نجد أن المتوسطات الحسابة لدرجات كل بعد من أبعاد الإحتراق في الدراسة الحالية جاءت في المستويات المتوسطة أي إنهاك إنفعالي متوسط وتبلد مشاعر متوسط وإنجاز شخصي في العمل متوسط ولم يظهر تناذر الإحتراق النفسي في أي فئة من الفئات العمرية. إلا أن هذه المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية غير كافية، ولا تعطينا فكرة واضحة وحقيقية عن علاقة السن بالإحتراق النفسي لأنها لا تبين دلالتها لذلك كان من الضروري إرفاقها بإختبار تحليل التباين لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق بين هذه المتوسطات لكن قبل ذلك إستلزم التأكد من تجانس المجموعات ولأجل ذلك إستعملنا إختبار التجانس Levene. حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (41) أين تبين من هذا الإختبار أن كل المجموعات متجانسة وبالتالي يمكننا إستعمال إختبار تحليل التباين في جميع الحالات.

جدول رقم (41):اختبار التجانس LEVENE لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الفئات العمرية

	معامل LEVENE	درجة الحرية Df1	درجة الحرية Df2	الدلالة الإحصائية
الإنهاك الإنفعالي	0,619	5	244	0.686
تبلد المشاعر	0,875	5	244	0.498
الإنجاز الشخصي	1,194	5	244	0.313

يتبين من الجدول رقم (42) الخاص بنتائج تحليل التباين ANOVA أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإحتراق النفسي والفئات العمرية وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية في هذه الحالة أي أنه لا توجد علاقة بين الإحتراق النفسي والسن.

جدول رقم (42): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الفئات العمرية

		مجموعات المربعات	درجةالحريةdf	معدل المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الإنهاك الإنفعالي	بين المجموعات	1304.346	5	260,869	1,532	0,180
	داخل المجموعات	41544.630	244	170,265		
	المجمـــــــوع	42848.976	249			
تبلد المشاعر	بين المجموعات	289.032	5	47,806	1,114	0,354
	داخل المجموعات	10473.164	244	42,923		
	المجمـــــــوع	10312.196	249			
الإنجاز الشخصي	بين المجموعات	206.970	5	41,394	0,621	0,684
	داخل المجموعات	16226.774	244	66,651		
	المجمـــــــوع	16469.744	249			

2-5- علاقة الإحتراق النفسي بالمستوى التعليمي.

من أجل إختبار هذه العلاقة قمنا بالخطوات التالية:

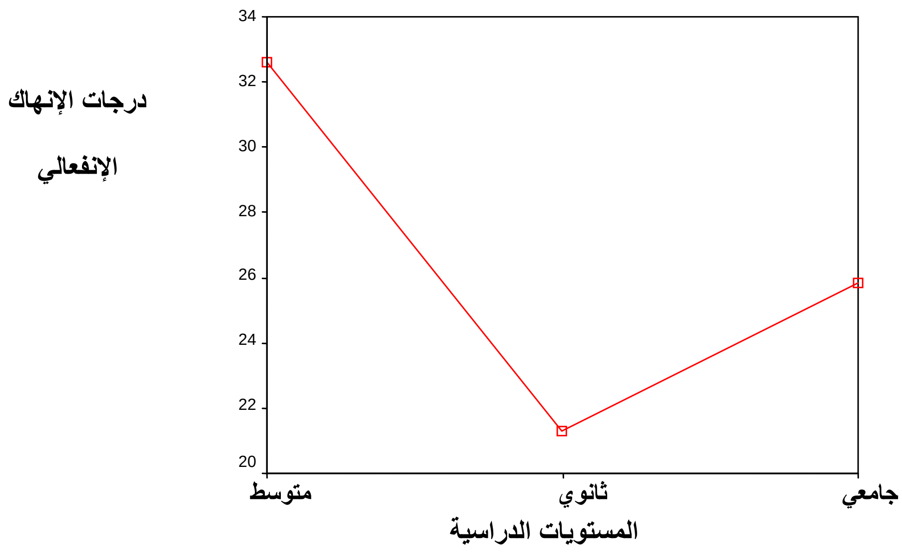
- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بأبعاد الإحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي.
- إختبار التجانس لـــLEVENE .
- إختبار تحليل التباين أحادي العامل ANOVA.
- إختبار المقارنات (LSD)
- إختبار Kruskal-Wallis.
- إختبار كاف تربيع Khi-Deux.

يتبين من خلال الإحصاءات الوصفية لمختلف أبعاد الإحتراق النفسي حسب المستويات التعليمية الملخصة في الجدول رقم(42) ص(295) أن معظم أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي ثانوي حيث بلغ عددهم 215.

كما أننا نلاحظ أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي بلغ 32,6 وإنحراف معياري قدره 8,5 للأفراد ذوي المستوى التعليمي المتوسط، يليه المتوسط الحسابي لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي للأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي حيث بلغ 25,83 وإنحراف معياري قدره 14,37 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد 21,29 وإنحراف معياري قدره 12,87 للأفراد ذوي المستوى التعليمي الثانوي.

وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لهذا البعد حسب المستويات التعليمية بيانيا كما يوضحه الشكل رقم (26).

الشكل رقم (26): المتوسطات الحسابية لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي حسب المستويات التعليمية



كـــما يوضح الجدول رقم (42) أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بعد تبلد المشاعر بلغ 13,2 وإنحراف معياري قدره 5,35 للأفراد ذوي المستوى التعليمي المتوسط،

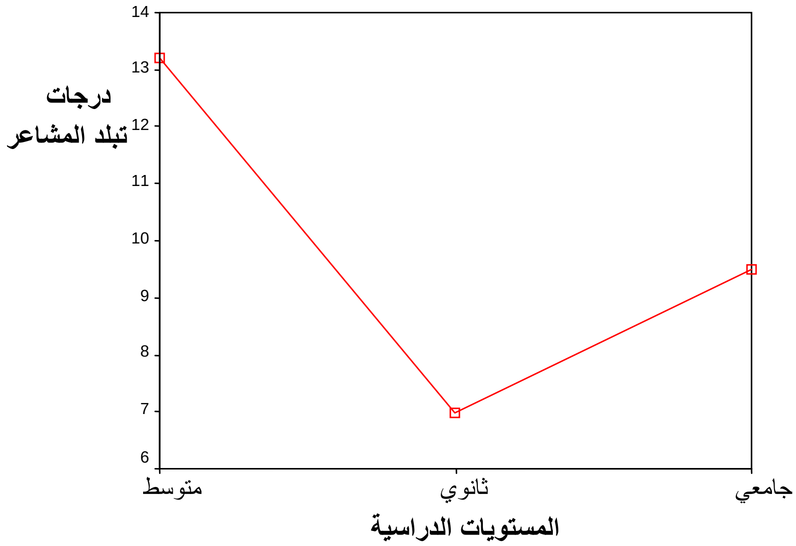
يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي حيث بلغ 9,5 وإنحراف معياري قدره 8,48 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد 6,97 وإنحراف معياري قدره 6,17 للأفراد ذوي المستوى التعليمي الثانوي.

وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لدرجات هذا البعد والمستويات التعليمية بيانيا كما يوضحه الشكل رقم (27).

جدول رقم (43): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والخطأ المعياري الخاص بأبعاد الإحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي

المتغيرات		عدد أفراد العينة	المتوسطات الحسابية	الإنحرافات المعيارية	الخطأ المعياري
إنهاك الشعوري	إبتدائـــــي	0	0	0	0
	متوســط	5	32,6000	8,5029	3,8026
	ثانـــوي	215	21,2930	12,8715	0,8778
	جامعــــي	30	25,8333	14,3793	2,6253
المجمــوع		250	22,0640	13,1181	0,8297
تبلد المشاعر	إبتدائـــــي	0	0	0	0
	متوســط	5	13,2000	5,3572	2,3958
	ثانـــوي	215	6,9767	6,1791	0,4214
	جامعــــي	30	9,5000	8,4843	1,5490
المجمــوع		250	7,4040	6,5590	0,4148
الإنجاز الشخصي	إبتدائـــــي	0	0	0	0
	متوســط	5	39,0000	4,8477	2,1679
	ثانـــوي	215	37,0512	7,8432	0,5349
	جامعــــي	30	36,5667	10,4805	1,9136
المجمــوع		250	37,0320	8,1329	0,5144

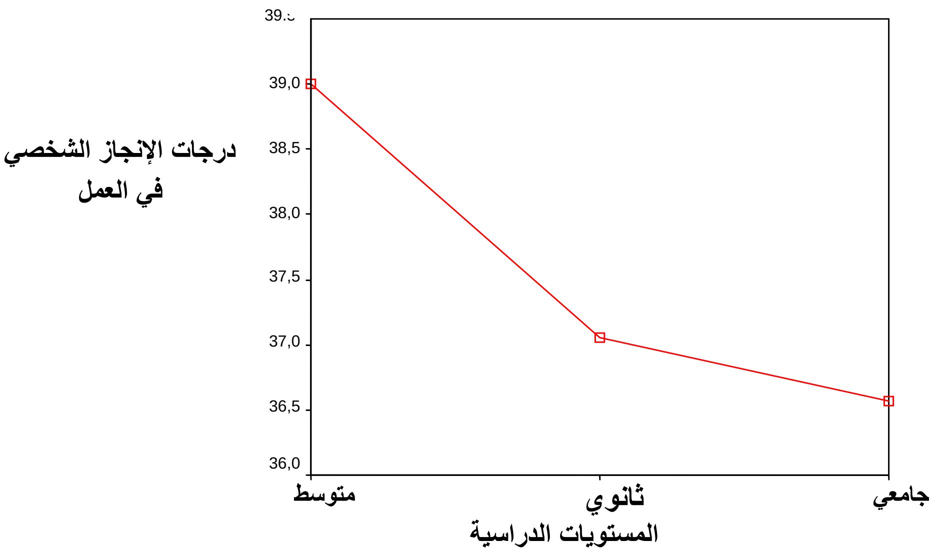
الشكل رقم(27): المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبلد المشاعر حسب المستويات التعليمية



أما فيما يخص بعد الإنجاز الشخصي في العمل فقد بلغ أكبر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد 39 وإنحراف معياري قدره 4,84 للأفراد ذوي المستوى التعليمي المتوسط، يليه المتوسط الحسابي لهذا البعد للأفراد ذوي المستوى التعليمي الثانوي حيث بلغ 37,05 وإنحراف معياري قدره 7,84، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد 36,56 وإنحراف معياري قدره 10,48 للأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي.

وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لهذا البعد حسب المستويات التعليمية بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم (28).

الشكل رقم(28): المتوسطات الحسابية لدرجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل حسب المستويات التعليمية



بالإعتماد على هذا الجدول والرسوم البيانية وبمقارنة المتوسطات الحسابية المتحصل عليها لكل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي بمعيار التقييم لمقياس الإحتراق لماسلاش نلاحظ ما يلي: وقعت المتوسطات الحسابية لبعد الإنهاك الإنفعالي في مجال المستوى المتوسط لبعد الإنهاك المحدد من قبل ماسلاش، لذوي المستوى الثانوي والجامعي.

بينما وقع المتوسط الحسابي لهذا البعد لذوي المستوى التعليمي المتوسط في مجال مستوى الإنهاك الإنفعالي المرتفع، كما وقعت المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبلد المشاعر في مجال المستوى المتوسط، بالنسبة للأفراد ذوي المستوى التعليمي الثانوي والجامعي في حين وقع المتوسط الحسابي لدرجاته في مجال المستوى المرتفع بالنسبة للأفراد ذوي المستوى التعليمي المتوسط، أما فيما يخص بعد الإنجاز الشخصي في العمل فقد وقعت المتوسطات الحسابية له في مجال المستوى المتوسط لجميع المستويات التعليمية، وإجمالا يمكن القول أن المتوسطات

الحسابية المتحصل عليها في هذه الدراسة للأبعاد الثلاثة تمثل قيم الإحتراق النفسي المتوسط لذوي المستوى التعليمي المتوسط، أي وجود بعدين مرضيين هما إنهاك إنفعالي مرتفع بلغ 32,60 وتبلد مشاعر مرتفع بلغ 13,20، أما فيما يخص المستويات التعليمية الأخرى فقد مثلت عدم وجود إحتراق نفسي.

إن المتوسطات الحسابية الملاحظة المحصل عليها، والمتعلقة بدرجات أبعاد الإحتراق النفسي حسب المستويات التعليمية لا تعطينا وحدها فكرة واضحة وحقيقية عن هذه العلاقة لذلك كان من الضروري إرفاقها باختبار آخر لمعرفة دلالة الفروق بين هذه المتوسطات وذلك باستعمال إختبار تحليل التباين الأحادي العامل ANOVA. إلا أنه قبل ذلك إستلزم علينا التأكد من تجانس المجموعات لذلك قمنا بتطبيق إختبار التجانس LEVENE حيث تحصلنا على النتائج الملخصة في الجدول رقم(43).

يبين إختبار التجانس LEVENE أن هناك تجانس في مجموعة درجات الإنهاك الإنفعالي والإنجاز الشخصي في العمل في حين لا يوجد تجانس في مجموعة درجات بعد تبلد المشاعر لذا يمكننا تطبيق إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA إلا في هذه الحالة فقط.

جدول رقم (44): إختبار التجانس LEVENE لأبعاد الإحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي

المتغيرات	معامل LEVENE	درجة الحرية DF1	درجة الحرية DF2	الدلالة الإحصائية
الإنهاك الإنفعالي	1,863	2	247	0,157
تبلد المشاعر	3,798	2	247	0,024
الإنجاز الشخصي	2,303	2	247	0,102

يبين الجدول رقم (45) نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA حيث يظهر جليا أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإنهاك الإنفعالي حسب المستوى التعليمي حيث تحصلنا على قيمة df=3,282 عند مستوى الدلالة 0,001 = α، أي تختلف درجات الإنهاك الإنفعالي حسب إختلاف المستوى التعليمي. في حين لا توجد فروق دالة إحصائيا في بعد الإنجاز الشخصي في العمل أي لا تختلف درجات الإنجاز الشخصي في العمل بإختلاف المستوى التعليمي

جدول رقم (45): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الإحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي

أبعاد الاحتراق	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الإنهاك الإنفعالي	بين لمجموعات داخل المجموعات المجمـــــوع	1109,070 41739,906 4284,976	2 247 249	554,535 168,987	3,282	0,039
تبلد المشاعر	بين المجموعات دخل المجموعات المجمـــــوع	25,940 16443,804 16469,744	2 247 249	12,970 66,574	0,195	0,823

وتبين من خلال إختبار المقارنات (LSD) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإنهاك الإنفعالي عند مستوى الدلالة α= 0,05 بين كل من ذوي المستوى المتوسط والمستوى الثانوي حيث كان الفرق لصالح ذوي المستوى المتوسط أن بلغ 11,30 (أنظر الجدول رقم(46))

الجدول رقم (46): إختبار المقارنات LSD لبعد الانهاك الإنفعالي حسب المستويات التعليمية

أبعاد الاحتراق النفسي	المستوى التعليمي(I) المستوى التعليمي(J)		الفرق بين المتوسطات (J – I)	الخطأ المعياري	الدلالة
الانهاك الانفعالي.	* متوسط	* ثانوي	11,3070 *	5,88	0,056
		* جامعي	6,6767	6,27	0,282
	* ثانوي	* متوسط	11,3070 *	5,88	0,056
		* جامعي	−4,5403	2,53	0,074
	* جامعي	* متوسط	−6,6767 *	6,27	0,282
		* جامعي	4,5403 *	2,53	0,074

أما علاقة بعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي فلا يمكن حساب دلالته لعدم تجانس المجموعات في درجاته ولذلك نلجأ لإختبار لابرامتري آخر. Kruskal-Wallis والنتائج ملخصة في الجدول رقم (47) حيث نلاحظ أن هناك تباين بين مختلف الرتب لذالك كان من الضروري إرفاقها باختبار آخر لمعرفة الدلالة الإحصائية بين الرتب تمثل في إختبار كاف تربيع χ^2.

جدول رقم (47): إختبار Kruskal-Wallis لبعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي

المتغيرات		مجموع أفراد العينة	متوسط الرتب
تبلد المشاعر	إبتدائي	0	/
	متوسط	5	194
	ثانوي	215	121,88
	جامعي	30	140,00
	المجموع	250	

يتبين من نتائج إختبار كاف تربيع χ^2 وإختبار Kruskal-Wallis أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لبعد تبلد المشاعر بإختلاف المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة α = 0,05 وبالتالي تقبل الفرضية البديلة أي تختلف درجات تبلد المشاعر بإختلاف المستوى التعليمي للفرد (أنظر الجدول رقم(48)).

جدول رقم (48): إختبار كاف تربيع لبعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي .

	بعـد تبلـد المشاعـر
χ^2	6,272
درجات الحرية DDl	2
الدلالة الإحصائية	0,043

ممـــا سبق يمكننا أن نستخلص أن هناك فروق دالة بين أبعاد الإحتراق النفسي والمستوى التعليمي ما عدى في بعد الإنجاز الشخصي في العمل حيث جاءت الفروق غير دالة.

3-5 علاقة الإحتراق النفسي بالأقدمية داخل الجهاز الأمني:

من أجل إختبار هذه العلاقة قمنا بالخطوات التالية:

- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأقدمية في الجهاز الأمني.
- إختبار التجانس LEVENE.
- إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA.

يتبين من خلال الإحصاءات الوصفية لمختلف أبعاد الإحتراق النفسي حسب سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني الملخصة في الجدول رقم (49) أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي 28,20 وإنحراف معياري قدره 14,21 للفئة

ذات الأقدمية [13–18]، يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة ذات الاقدمية [19–24] حيث بلغ 26 وإنحراف معياري قدره 13,44 يأتي بعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة ذات الاقدمية [7–12] حيث بلغ 25,92 وإنحراف معياري قدره 11,10 ، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي 21,59 وإنحراف معياري قدره 13,08 للفئة ذات الأقدمية [1–6].

أما فيما يخص المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبلد المشاعر فقد بلغ أكبر متوسط حسابي 14,5 وإنحراف معياري قدره 9,85 للفئة ذات الأقدمية [19–24]، يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة ذات الأقدمية [13–18] حيث بلغ 12,40 وإنحراف معياري قدره 6,60، يأتي بعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة ذات الأقدمية [25–30] حيث بلغ 8 وإنحراف معياري غير محدد لأن قوام هذه الفئة فرد واحد. في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد للفئتين ذات الأقدمية [1–6] و[7–12] حيث بلغ (7,00،7,072) وإنحراف معياري قدره (4,78،6,46) على التوالي.

كما يوضح الجدول رقم (49) أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل بلغ 45 وإنحراف معياري غير محدد للفئة ذات الأقدمية [25–30]، يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئتين ذات الأقدمية [1–6] و[19–24] حيث بلغ (37,25،37,29) وإنحراف معياري قدره (6,65،7,95) على التوالي. يأتي بعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة ذات الأقدمية (13–18) حيث بلغ 35,40 وإنحراف معياري قدره 6,35، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد 33,15 وإنحراف معياري قدره 12,42 للفئة ذات الأقدمية [7–12].

بمقارنة هذه المتوسطات الحسابية بمعيار التقييم لسلم ماسلاش لتحديد مستويات كل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي نجد أن أفراد الفئة ذات الأقدمية [1–6] والفئة [25–30] لا يعانون من تناذر الإحتراق النفسي كما وقعت متوسطات درجات أبعادهم

في المستويات المتوسطة لكل بعد أي لديهم إنهاك إنفعالي متوسط وتبلد مشاعر متوسط وإنجاز شخصي في العمل متوسط، أما الفئة ذا ت الاقدمية [7–12] فقد أظهروا إحتراقا نفسيا منخفضا لوجود بعد مرضي تمثل في بعد الإنجاز الشخصي في العمل حيث وجدنا لديهم إنهاك إنفعالي متوسط وتبلد مشاعرمتوسط ونقص في الإنجاز الشخصي.

أما فيما يخص الفئتين ذات الأقدمية [13–18] و[19–24] فقد أظهروا إحتراقا نفسيا منخفضا لوجود بعد مرضي تمثل في بعد تبلد المشاعر حيث تحصلوا على إنهاك إنفعالي متوسط وتبلد مشاعر مرتفع وإنجاز شخصي في العمل متوسط.

جدول رقم (49): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والخطأ المعياري الخاص بأبعاد الإحتراق النفسي حسب سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني

المتغيرات		عدد أفراد العينة	المتوسطات الحسابية	الإنحرافات المعيارية	الخطأ المعياري
الأنهيار الأنفعالي	1– 6	222	21,5901	13,0850	0,8778
	7– 12	13	25,9231	11,1380	3,1018
	13– 18	10	28,2000	14,213	4,5161
	19– 24	4	26,0000	13,4412	6,7206
	25– 30	1	0,0000	/	/
المجموع		250	22,0640	13,1181	0,8297
تبلد المشاعر	1– 6	222	7,0721	6,4680	0,4347
	7– 12	13	7,0000	4,7840	1,3253
	13– 18	10	12,4000	6,6000	2,1092
	19– 24	4	14,5000	9,8500	4,9075
	25– 30	1	8,0000	/	/
المجموع		250	7,4040	6,5590	0,4148
الإنجاز الشخصي	1– 6	222	37,2928	7,9500	0,5305
	7– 12	13	33,1538	12,4230	3,4564
	13– 18	10	35,4000	6,3560	2,0067
	19– 24	4	37,2500	6,6521	3,3260
	25– 30	1	45,0000	/	/
المجموع		250	37,0320	8,1329	0,5144

إلاّ أن هذه المتوسطات الحسابية والمقاربة الوصفية لا تعطينا فكرة واضحة عن الفروق ودلالتها الإحصائية كما أنها غير كافية لإختبار فرضية بحثنا الحالي ومن أجل ذلك إستعملنا إختبار تحليل التباين ANOVA لكن وقبل ذلك يجب التأكد من تجانس المجموعات لذلك لجأنا لتطبيق إختبار التجانس LEVENE أين توصلنا إلى النتائج الملخصة في الجدول رقم(50).

بين إختبار التجانس LEVENE أن كل المجموعات متجانسة عدى فيما يخص درجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل، وعليه لا يمكن حساب تحليل التباين ANOVA في هذه الحالة فقط.

جدول رقم (50): إختبار التجانس LEVENE لأبعاد الإحتراق النفسي حسب سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني

المتغيرات	معامل LEVENE	درجة الحرية df1	درجة الحرية df2	الدلالة الإحصائية
الإنهاك الإنفعالي	1,172	4	245	0,324
تبلـــد المشاعــر	1,195	4	245	0,314
الإنجاز الشخصي في العمل	3,295	4	245	0,012

يتضح من الجدول رقم (51) الخاص باختبار تحليل التباين أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد تبلد المشاعر حسب الأقدمية في الجهاز الأمني عند مستوى الدلالة $\alpha=0,05$ حيث تحصلنا على $df=2.86$ وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية بمعنى تختلف درجات بعد تبلد المشاعر حسب سنوات الأقدمية في الجهاز. في حين لم تصل إلى مستوى الدلالة في بعد الإنهاك الإنفعالي أي لا يوجد إختلاف في درجات بعد الإنهاك الإنفعالي تعزى لتغير سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني.

جدول رقم (51): إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الإحتراق النفسي حسب سنوات الأقدمية في الجهاز

أبعاد الاحتراق	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الإنهاك الإنفعالي	بين المجموعات	1168,755	4	292,189	1,718	0,147
	داخل المجموعات	41680,221	245	170,123		
	المجمـــــوع	42848,976	249			
تبلد المشاعر	بين المجموعات	477,949	4	119,487	2,860	0,024
	داخل المجموعات	10234,247	245	41,772		
	المجمـــــوع	10712,196	249			

أمـــا فيما يخص إختبار علاقة بعد الإنجاز الشخصي في العمل حسب الأقدمية في الجهاز الأمني فقد لجأنا لإختبار لابرامتري آخر لــ Kruskal-Wallis والنتائج ملخصة في الجدول رقم(52) مرفق بإختبار كاف تربيع (الجدول رقم(53)).

جدول رقم (52): إختبار Kruskal-Wallis لبعد تبلد المشاعر حسب الأقدمية في الجهاز الأمني

سنوات الاقدمية	مجموع أفراد العينة	متوسط الرتب
1- 6	222	127,16
7- 12	13	109,38
13- 18	10	103,30
19- 24	4	119,00
25- 30	1	214,00
المجمـــــوع	**250**	

يتبين من نتائج إختبار كاف تربيع χ^2 وإختبار Kruskal-Wallis أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لبعد الإنجاز الشخصي في العمل حسب الأقدمية في الجهاز الأمني وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية أي لا يوجد إختلاف في درجات هذا البعد تعزى لتغير سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني.

جدول رقم (53): إختبار كاف تربيع لبعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي

	بعـد تبلـد المشاعـر
χ^2	3.243
درجات الحرية df	3
الدلالة الإحصائية	0.518

ومما سبق يمكننا القول أن فرضيتنا قد تحققت فيما يخص وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات أبعاد الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى للمتغيرات الديموغرافية فيما يخص المستوى التعليمي عدى بعد الإنجاز الشخصي في العمل، وفيما يخص الأقدمية في الجهاز تحصلنا على فروق دالة في بعد تبلد المشاعر فقط، في حين لم نجد فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السن.

ثانيا: مناقشة وتفسير النتائج

بناءاً على ما توصلنا إليه في التحليل الإحصائي للبيانات أين خلصنا إلى تحقق معظم فرضيات الدراسة الحالية سنحاول هنا تفسير ومناقشة هذه النتائج على ضوء دراسات أخرى أج ريت في نفس السياق مع الإعتماد على ما ورد في الجانب النظري بهدف توضيح وشرح هذه العلاقات ومقارنتها بما توصلت إليه الدراسات السابقة للموضوع.

1- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الأولى:

توصل التحليل الإحصائي إلى تحقق الفرضية الأولى في هذه الدراسة حيث وجدنا أن رجال الأمن يعانون من إحتراق نفسي وهذا بمستوياته الثلاثة حيث سجلنا نسبة 48,4 % وهي نسبة قريبة جدا من النصف أي نصف أفراد العينة يشهدون هذا التناذر كما أنه عموما وافقت المستويات المتوسطة لكل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي حسب معيار التقييم لمقياس ماسلاش.

كما سجلنا كذلك أن نسبة 32,4 % تعاني من إنهاك إنفعالي مرتفع حيث يعتبر هذا الأخير السمة المميزة لهذا التناذر كما يعتبره شيرون Shiron(1989) كعرض جوهري في الإحتراق النفسي أما عند ماسلاش و جاكسون (1984) فإنه يشير إلى شعور الفرد باستنزاف إنفعالي مفرط نتيجة إحتكاكه بالآخرين .

كما سجلنا نسبة 23,6 % من رجال الأمن تعاني من تبلد مشاعر مرتفع هذا يعني حسب ماسلاش و جاكسون (1984) أن هذه النسبة تمثل إستجابة الأفراد العديمة الشعور والقاسية تجاه الأفراد الذين يتلقون منهم الخدمة والعناية، كما أنه يعني معاملة الأفراد الآخرين كأشياء .

في حين سجلنا نسبة 32,4 % من رجال الأمن تشهد نقص في الإنجاز الشخصي في العمل أي حسب ماسلاش أن هذه النسبة من الأفراد تعاني من "إنخفاض شعور الفرد بكفاءاته وإنجازه المثمر في عمله مع الناس، وكذا ضعف الثقة بالنفس والسلبية والإستسلام والخوف والقلق و تدني تقدير الذات" ص 62.

تماشت نتائج بحثنا وتلك التي تحصلت عليها كل من إيزمان وشفولي (1998) التي أجريت على عينتين من ضباط الشرطة وحراس السجون من بلدين مختلفين هما الولايات المتحدة الأمريكية وهولندا وتوصلا فيها إلى أن كلا العينتين لديهما نفس مستويات الإحتراق النفسي وهي مستويات عالية، كما إتفقت نتائج هذه الدراسة

مع دراسة فتيحة مزياني (2008) على عينة من ضباط الشرطة حيث توصلت إلى أنّ درجة الإحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة تحت المتوسط لكن غير ضعيفة حيث أرجعت ذلك لإستعمالهم إستراتيجيات متنوعة تحول دون تطور الضغط المهني إلى إحتراق نفسي، وبمقارنة هذه النتائج مع نتائج دراسة حاتم وهيبة على عينة قوامها 300 طبيب وطبيبة العاملين في مصلحة الإستعجالات كما إستعملت مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي (MBI) حيث أسفرت النتائج على أن الأطباء يعانون من إحتراق نفسي.

كما إتفقت ودراسة روزين"Rosin " (2003) حول الإحتراق النفسي وإستيراتيجية المواجهة لدى حراس مركز إعادة التربية في مرسيليا مستعملة مقياس (MBI)، وأسفرت النتائج على أن الحراس يعانون من مستوى متوسط من الإنهاك الإنفعالي ومستوى مرتفع من تبلد المشاعر وإنخفاض في مستوى الإنجاز الشخصي في العمل. وكذا دراسة عشوي عبد الحميد (2008) على عينة قوامها 88 من موظفي الوكالات التجارية لسونالغاز يعانون من مستوى إحتراق نفسي مرتفع حيث سجلت أعلى نسبة للإحتراق النفسي على بعد الإنهاك الإنفعالي 81,88 % تليها 10,22 % مستوى منخفض بينما تحصلت نسبة 7,95 % على مستوى متوسط.

كما أظهرت دراسة Clementine.V (2006) على عينة قوامها 460 طبيب عام، أن أكثر من النصف 51,6 % من الأطباء العامين الفرنسيين يعانون من إحتراق نفسي موزعين كما يلي 24,4 % أظهروا إصابة ضعيفة و 19% أظهروا إصابة متوسطة و56% أظهروا إصابة خطيرة أي إحتراق نفسي مرتفع، وهذا ما توصلت إليه دراسة أخرى على مهن المساعدة تتمثل في التعليم حيث قام عمر خربشة وأحمد عبد الحليم عربيات (2005) بدراسة هدفا من خلالها إلى التعرّف على مستوى الإحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، وقد تمّ تطبيق الدراسة على عينة تضم 166 معلما ومعلمة في مديريات

التربية في المملكة الأردنية توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة الإحتراق النفسي لدى المعلمين كانت بدرجة متوسطة على بعدي الإنهاك الإنفعالي، وتبلد المشاعر وبدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز.

2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

إستنادا إلى ما توصلنا إليه على ضوء نتائج التحليل الإحصائي خلصنا إلى تحقق الفرضية الثانية لبحثنا الحالي التي تنص على أنه "تختلف مستويات الإحتراق النفسي لرجال الأمن باختلاف أساليب المواجهة المستعملة لديهم ".

حيث توصلت الدراسة الحالية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستيراتيجية المهمة حيث زادت لدى الأفراد الغير محترقين نفسيا، وكذا في استيراتيجية المواجهة المركزة على الإنفعال حيث زادت عند الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي مرتفع في حين لم تتوصل إلى فروق ذات دلالة إحصائية في إستيراتيجية المواجهة المركزة على التجنب والإستراتيجيات الفرعية لها (التلهي- التسلية الاجتماعية)

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه بيزي Pozet (1994) في دراسته لمعرفة العلاقة بين نوع المواجهة ومختلف أبعاد الإحترا ق النفسي على عينة قوامها 309 عاملا اجتماعيا باستعمال نفس المقاييس المستعملة في بحثنا (CISS و MBI) حيث أسفرت النتائج على إرتباط الإنهاك الإنفعالي وتبلد المشاعر باستيراتيجية المواجهة المركزة على الإنفعال، وإرتباط الإنجاز الشخصي في العمل باستيراتيجية المهمة، وهذا ما وافق الأفراد غير المحترقين نفسيا في الدراسة الحالية، وكذا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستيراتيجية التجنب ومقاييسه الفرعية مع الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي، وهذا ما توصلت إليه دراسة نجاة زكي ومديحة عثمان عبد الفضيل (1998) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الإحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات، ومعرفة مدى إمكانية التنبؤ بالضغوط النفسية والإحتراق النفسي

للمعلمين من خلال أساليب مواجهة المشكلات، تكونت العينة من 138 معلما من مدارس الثانوية تشمل 61 معلما و 77 معلمة، إستخدمت الدراسة مقياس أساليب المواجهة Freudenberger (1993) ومقياس الإحتراق النفسي للمعلمين Sidman & Zaget (1986) ومقياس الضغوط النفسية لمغاوري عبد الحميد مرزوق (1989)، أشارت نتائج الدراسة إلى وجود إرتباط دال بين درجات الإحترا ق وإستراتيجيات المواجهة لصالح أساليب المواجهة غيرالفعالة، كما توصلت الدراسة إلى تبني المعلم لأساليب مواجهة فعالة يقلل من تعرضه للإحتراق النفسي، وهذا يعني أن لأساليب المواجهة قدرة على التنبؤ بالإحتراق النفسي.

كما إنتهى انجل وآخرون Angel .B et al (2003) في دراسته التي هدفت إلى توضيح العلاقات البنائية لأبعاد الإحتراق النفسي، وإستراتيجيات المواجهة للتحكم في الضغوط المهنية، حيث تكونت عينة الدراسة من 127 معلما بلغ متوسط عمر العينة ما بين 28-30 سنة وكانت خبرة العينة حوالي خمس سنوات إستخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي (MBI) ومقياس طرق المواجهة لميلفاثريك Meelfathrik (2000)، أشارت النتائج إلى أن هناك إستراتيجيات مواجهة أكثر فعالية في مواجهة الضغوط عن غيرها، كما أشارت إلى وجود إرتباط دال إحصائيا بين كل من إستراتيجيات المواجهة وأبعاد الإحتراق النفسي، كما أعطت أهمية إلى بعد الإنجاز الشخصي ودوره في التقليل من درجة الإحتراق النفسي.

ويمكننا توضيح النتائج المتوصل إليها حسب أندلر وباكر حيث أن الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي بمختلف مستوياته يلجؤون عادة إلى الإستراتيجيات غير الفعالة المتمثلة في الإنفعال والتجنب والتي تشمل ردود الأفعال الوجدانية الإنفعالية الموجهة نحو الأنا بهدف إنقاص الضغط ولكن هذا لا يتحقق دائما فيطغى على الفرد التوتر الشديد والإنطواء والإنسحاب الإجتماعي كما تفتقر لديه أساليب المواجهة الفعالة لحل المشكل والتخطيط والقدرة على التنظيم .

3- مناقشة وتفسيير نتائج الفرضية الثالثة :

يبين التحليل الإحصائي الخاص بالفرضية الثالثة التي تنص على أنه "توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزي لأنواع الأنماط السلوكية للشخصية لديهم"، أن هناك بالفعل فروق ذات دلالة ذات دلالة إحصائية وبالتالي تحقق هذه الفرضية حيث تحصلنا على 99.19= χ^2.

ومن أجل إختبار العلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي ومختلف الأنماط السلوكية لجأنا لإستعمال إختبار تحليل التباين الأحادي وكذا كاف تربيع الذي بين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مختلف أبعاد الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية للشخصية وهذا ما ذهبت إليه ما سلاش (1982) حيث أكدت أن خصائص الشخصية تلعب دورا واضحا في مدى قابلية الفرد للتعرض لظاهرة الإحتراق النفسي. وإستنادا إلى الإحصائيات الوصفية تبين أن ذوي النمط "أ" هم أكثر عرضة للإحتراق النفسي بمختلف مستوياته حيث تعاني أكبر نسبة من هذه الفئة إحتراقا نفسيا مرتفعا حيث قدّرت بـــ 38.46% ويمكننا تفسيير هذه النسبة حسب ماسلاش (1982) حيث رصدت مجموعة من السمات السالبة التي ترتبط بالإحتراق النفسي كالعدائية المرتفعة ونفاذ الصبر والضبط الإنفعالي المنخفض ويمكننا تفسيير هذه النتيجة في ظل المعطيات النظرية أن نفاذ الصبر من شأنه خلق تنافر أو عدم إنسجام مع الآخرين وبالتالي غياب التفاعل الإجتماعي وهذا بدوره يؤدي إلى غياب الدعم الإجتماعي في بيئة العمل كما أن الدرجة العالية في الإنجاز التي تميز النمط "أ" وإندماجهم الشبه تام في عملهم يكون وراء قلة تفاعلهم الإجتماعي كما أن الدرجة العالية من المنافسة تجعلهم غير مستعدين لتقبل الأراء والمقترحات من زملائهم وأقل رغبة في تلقي الدعم ، وبما أن الجهاز الأمني هو من بين المؤسسات التي تشجع سلوكات النمط "أ" وبالتالي كثيرا ما تكون مكلفة وأن التنشيط الفيزيولوجي المتكرر لمختلف الأجهزة العضوية ينهك الفرد.

وهذا ما خلصت إليه دراسة Kolek & al (2000) على عينة قوامها 200 طبيب حيث أسفرت النتائج إلى أن سمة عدم الصبر للنمط "أ" ترفع من شدة الإنهاك الإنفعالي.

كما توصلنا إلى أن أكبر نسبة من ذوي النمط "ب" لا تعاني من إحتراق نفسي حيث قدرت بـــ 67% ويمكننا تفسير هذه النتيجة إلى أن ذوى النمط "ب" الذي يطلق عليه النمط المثالي الذي يتميز بعكس خصائص النمط "أ" حيث يعرفه عثمان يخلف (2001) بأنه أسلوب متحرر نوعا ما من الضغوط، غير عدواني وله القدرة على الإسترخاء وليس له الحاجة الوسواسية للإنجاز والتفوق" ص 74، فهو نمط متروي ولا يشعر بضبط الوقت وينتقي لنفسه حياة سهلة، فهم يتميزون بالإعتدال على مستوى النشاط الحركي والعملي، كما نجد عندهم تنشيطا عاديا على مستوى الجهاز العصبي الإعاشي لذلك يتم التكيف لديهم في وقت قصير. في حين وافقت نسب ذوي النمط "ج" والنمط الغير محدد إحتراق نفسي متوسط حيث بلغت نسبتهم 44% و 45.45 على التوالي، وهذا يعني أن هذه النسبة من رجال الأمن يتميزون بالعجز عن تفريغ التوتر، ولا يفصحون عن مشاعرهم ولا يعبرون عن إنفعالاتهم ويشعرون في أعماقهم بالتفاهة والشعور السلبي للذات وعدم التطلع للإنجاز والشعور بالتشاؤم، أما عن نسبة الأفراد ذوي النمط الغير محدد فهذا يعني أنهم إما ينتمون إلى النمط "أ" المقهر (Réprénie) أين تكون ردود الأفعال الشعورية عفوية العنف لكنها داخلية، أو ينتمون للنمط "ب" ويستجيبون عن طريق الكف وهذا للفكير والتحليل أي إستعمال إستجابة إرادية ومقدرة.

إتفقت دراستنا الحالية بدراسة كونجهام وآخرين Cunningham et al(2004) التي هدفت إلى تحديد تأثير النمط "أ" على الإصابة بالإحتراق النفسي، تكونت العينة من (196) من الإداريين الذكور، إستخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ومقياس العدوانية الذي يقيس النمط "أ" Slielberger et al ومقياس القلق

لجاكسون أشارت النتائج إلى أن نمط الشخصية له تأثير في إختلاف مستوى الإحتراق النفسي حيث كان الإداريون ذوي النمط "أ" والذين تقلدوا المناصب العليا أكثر إحتراقا من ذوي النمط "ب"، وعن شوارتز (1986) أنه تبين من الدراسة التي قام بها فرنش وكابلان (1973) أن الذين ينتمون للنمط "أ" أكثر إحتمالا لأن يخبروا الضغط عندما يكونون تحت مثيرات معينة خاصة أعباء العمل الكبيرة، وهذا ما يميز عينة دراستنا فالجهاز الأمني مثقل بالأعباء والمهام التي توجب على رجل الأمن السهر عليها وتنفيذها.

وعن نبيلة بوعافية (2008) أنه ثمة دراسة أجريت في جامعة ميتشان أكدت على أنه لا توجد علاقة إرتباطية دالة بين سلوك النمط "أ" ومختلف مقاييس الضغط مثل الإستياء من العمل، وإضطرابات النوم والقلق والإكتئاب، وسرعة الإستثارة والإرهاق الجسدي، ويمكننا إعتبار هذه الدراسة معارضة لما توصلنا إليه في بحثنا الحالي وهذا لأنها تلغي العلاقة بين النمط السلوكي والإحتراق النفسي بإعتباره ضغط خاص.

4- مناقشة وتفسيير نتائج الفرضية الرابعة :

على ضوء ما توصلنا إليه من نتائج التحليل الإحصائي لإختبار الفرضية الرابعة التي تنص على أنه "تختلف أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني المحترقين نفسيا حسب نوع النمط السلوكي للشخصية لديهم"، حيث إقتصرت الدراسة هنا على الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي فقط والذي بلغ عددهم 112 شرطيا وقد إنتيهنا إلى تحقق فرضيتنا في كل من إستراتجية المواجهة المركزة على المهمة فقط يعني أن إستعمال هذه الإستراتيجية عند رجال الأمن المحترقين نفسيا يختلف حسب نوع النمط السلوكي لديهم في حين لم نتوصل إلى فروق ذات دلالة إحصائية في إستعمال إستراتيجية الإنفعال والتجنب وإستراتيجيتها الفرعية (التلهي والتسلية الإجتماعية).

أما من حيث ترتيب إستعمال هذه الإستراتيجيات فقد خلصنا إلى أن رجال الأمن الوطني الذين يعانون من إحتراق نفسي مهما كانت أنماطهم السلوكية يستعملون أكثر إستراتيجية التجنب والإستراتيجيات الفرعية له، تليها إستراتيجية الإنفعال في حين يستعملون إستراتيجية المهمة بصورة ضئيلة جدا، وهذا ما يمكننا تفسيره بأن هذه الفئة من الأفراد تشهد إفلاسا من حيث الإستراتيجيات الفعالة فأعراض الإنهاك والمشاعر السالبة نحو المواطنين والإتجاهات السالبة نحو الوظيفة والزملاء تحد من الدافعية والإنجاز وفقد الحماس والإثارة، كما تؤدي إلى الغياب المتكرر فينسحب ويتجنب مواقع العمل إما بطريقة مباشرة كترك المهنة أو بطريقة غير مباشرة تتمثل في الغيابات المتكررة، وتعاطي المخدرات، والأمراض السيكوسوماتية، العزلة والإنسحاب، تعاطي مهدئات، شرود الذهن وحسب شرنيس Cherniss (1981) يكون الفرد غير قادر على توظيف الإهتمامات والطاقات فيتجنب المسؤوليات والإلتزامات .

وقد إتفقت نتائج دراستنا مع تلك التي قامت بها بربرا Barbara.R(1998) حيث هدفت دراستها إلى إختبار العلاقة بين أساليب المواجهة والإحتراق النفسي ونمط الشخصية، وكذا إختيار الفرض القائل بأن المواجهة تتوسط العلاقة بين نمط الشخصية والإحتراق النفسي، تكونت العينة من 189 معلمة بالمرحلة الإبتدائية بشمال فلوريدا، كما إستخدمت مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي (MBI) قائمة الأنماط لماير بريخر (MBTI) وقائمة مصادر المواجهة، أسفرت النتائج إلى أن ذوي الشخصية المنبسطة – أو ما يوافق النمط "ب" في الدراسة الحالية – أقل عرضة للإحتراق النفسي إذا ما إستخدم الشخص أساليب مواجهة مناسبة وفعالة أي مواجهة المشكلات، وأما إذا إستخدم أساليب غير فعالة فإنه يقع فريسة له .

وخلصت الدراسة إلى أن شخصية المعلم تحدد مدى الإصابة بالإحتراق النفسي، أو إمكانية تفاديه، وذلك حسب أساليب مواجهة معينة فعالة أو غير فعالة وهذا ما

أثبت توسط المواجهة العلاقة بين نمط الشخصية والإحتراق النفسي كما أكد Glass في دراسة له أن السلوكيات المرتبطة بالنمط "أ" معرضين بوجه خاص للآثار الناجمة عن الضغوط والعجز أمام المواقف التي لا يسيطرون عليها بسبب إستجاباتهم المبالغ فيها إزاء الأحداث المهمة .

وتجدر الإشارة هنا إلى أن على الرغم من أهمية العلاقة الثلاثية أنماط الشخصية وإستراتيجية المواجهة والإحتراق النفسي إلا أن الممتتبع للدراسات السابقة لهذا الموضوع يلمس ندرة كبيرة.

5- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الخامسة:

إستناداً الى ما أسفرت عليه نتائج التحليل الإحصائي للبيانات في دراستنا الحالية فيما يخص الفرضية الخامسة التي تنص على أن "هناك فروق دالة إحصائيا في درجة أبعاد الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى للمتغيرات الديموغرافية (السن،المستوى التعليمي ،الأقدمية في الجهاز الأمني)"، وبالرجوع للدراسات السابقة فيما يخص السن نجد أن العديد من الباحثين، يعد السن عاملا مهما في موضوع الإحتراق النفسي حيث عن عبد الحميد عشوي (2008) يبدو أن العمال الشباب أكثر تعرضا لأعراض الإحتراق النفسي (Cordes&Dougherty,1993,Maslach,C,Jackson.S&Leiter,1996, Moore &Cooper, 1996, Vezina &al,1992). كما أشارت عدة بحوث إلى العلاقة السلبية بين السن وأحد أو عدد من أبعاد الإحتراق النفسي على فئات من عمال مهن المساعدة حيث تم الحصول على نتائج دالة عند المعلمين(Byrne,1991,Capel,1991,Gold ,1985) ,Rusell,Altmaire et VanValzen 1987,)، وعند الممرضين وعمال المستشفيات (Duquettee al,1990,Parker et kulek ,1995 Robinson et al ,1991)، وعند العمال الإجتماعيين والأخصائيين النفسانيين:(Cocoron,1986 ;1986 ;O'driscoll et Schuber ;1988 ,Ackerley &AL).

على الرغم من كل هذه البحوث التي أكدت دور السن في الإحتراق النفسي إلا أن نتائج الدراسة الحالية أسفرت على عدم وجود فروق دالة إحصائيا فيما بينهما حيث إتفقت هذه النتائج مع أبحاث أخرى (Gévry et Alain ,1988,Wykes,Stevens & Everitt ,1997 ,Yiv-kee& Stang 1995).

أما فيما يخص متغير المستوى التعليمي ومدى إسهامه في الإحتراق النفسي فقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعدي الإنهاك الإنفعالي وتبلد المشاعر مع زيادة لصالح الأفراد ذوي المستوى المتوسط في حين لم يصل إلى مستوى الدلالة في بعد الإنجاز الشخصي في العمل.

ومن جهة أخرى أثارت البحوث الأولى حول الموضوع (Maslach & Jakson ,1981) إلى وجود علاقة إيجابية بين المستوى التعليمي وبعد الإنهاك الإنفعالي والشعور بالإنجاز الشخصي، كما خلصت إلى وجود علاقة عكسية ببعد تبلد المشاعر إلا أن هذه الدراسة تعارضت مع بحوث أخرى (Corrigan et al ,1995,Gévry et Alain ,1988) التي توصلت إلى أن المستوى التعليمي يتعلق بشكل أكبر ببعد الشعور بالإنجاز بحيث تربطها علاقة إيجابية، كما خلصت بحوث أخرى إلى عدم وجود علاقة دالة بين المستوى التعليمي أو التكوين والإحتراق النفسي (Duquette et al ,1990,parker et kulik ,1995Raquepaw et miller ,1989) .

أما فيما يخص إسهام الأقدمية في الجهاز الأمني في الإحتراق النفسي فقد أسفرت الدراسة على إقتصار الفروق الدالة على بعد تبلد المشاعر فقط أما بعد الإنهاك الإنفعالي والإنجاز الشخصي فلم تصل إلى مستوى الدلالة، و بمقارنة هذه النتيجة بما إنتهت إليه بحوث سابقة حيث نجد أن باينس وماسلاش (1978) تعتبر سنوات الخبرة عاملا حاسما بالنسبة للإتجاهات السلبية إتجاه الزبائن وفقدان الشعور بالإنجاز هذا الأخير الذي لم نتوصل إلى مساهمته الواضحة في الدراسة الحالية حيث أن جل البحوث جاءت متناقضة فيما بينها من حيث نوعية العلاقة بين الأقدمية

والإحتراق النفسي من حيث السلبية(Ackerley et al ,1988 ,Capel ,1991,Camey et al,1993,Corrigan et al 1995, Parker et al ,1995). أي أن الأشخاص الأقل تجربة هم الأشخاص الأكثر عرضة للإحترا ق النفسي أو من حيث الإيجابية (Rogers et Dodson ,1988,schulz et al ,1995) .

أمـــا ما جاءت به الدراسة الحالية فقد زادت الفروق لذوي الخبرة الطويلة (18-25) في بعد تبلد المشاعر كما إتفقت هذه النتيجة إلى ما توصل إليه علي معسكر وزملاءه (1986) في دراسته على عينة قوامها 1183 من المعلمين في الكويت لمعرفة أثر بعض العوامل الديموغرافية في الإحتراق النفسي حيث توصل إلى أن ذوي الخبرة التدريسية (3-9) سنوات يعانون من درجة عالية من الإحتراق النفسي على عكس ما توصلت إليه دراسة الدباسبة محمود (1993) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين مستوى الإحتراق النفسي والمتغيرات الديموغرافية على عينة قوامها 308 معلم في الأردن باستعمال سلم ماسلاش حيث أشارت النتائج إلى أن هناك فروق في متغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة القصيرة.

كما يمكننا الإشارة إلى بعض البحوث التي تناولت هذه المتغيرات الديموغرافية الثلاثة (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية) حيث إتفقت مع نتائج دراستنا الحالية في بعض المتغيرات وإختلفت في أخرى نذكر منها دراسة الطحاينة زياد لطفي وسهى أديب عيسى (1996) التي هدفت إلى الكشف عن مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن، وأثر كل من متغيرات العمر والمؤهل العلمي والخبرة حيث أظهرت النتائج أن معلمي التربية الرياضية في الأردن يعانون من إحتراق نفسي بدرجة متوسطة كما أظهرت وجود فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي تعزى للمؤهل العلمي في حين لم تجد فروق دالة تعزى لمتغير العمر والخبرة، كما توافقت هذه الدراسة مع دراسة فريدمان Freidman (1991) التي هدفت إلى التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى شعور المعلم بالإحترا ق النفسي،

وكذلك التعرف على الفروق في الجوانب الديموغرافية: العمر والمؤهل العلمي والخبرة لدى المعلمين ذوي الإحتراق النفسي المرتفع والمنخفض، تكونت العينة من1485، وأسفرت النتائج إلى أن مستوى التعليم لدى مجموعة المعلمين المرتفعة المستوى في الإحتراق النفسي لم يصل إلى المستوى الجامعي لديهم وغالبيتهم يحملون مؤهلات متوسطة في حين لم يجد فروقا دالة في العمر والخبرة حيث تعارضت هذه الأخيرة بما توصلنا إليه في دراستنا الحالية.

وخلاصة القول أن نتائج البحوث والدراسات لا تسمح باستخلاص إستنتاجات واضحة حول العلاقات بين المميزات الديموغرافية والإحتراق النفسي، ربما يعود ذلك إلى ما خلصت إليه ماسلاش وجاكسون وليتر Maslach, Jackson ,Leiter (1996) في كون تأثير العوامل الفردية لم يتضح بشكل حاسم.

الإستنتاج العام :

خلصت نتائج دراستنا الحالية إلى تحقيق معظم فرضياتنا وكذا تحقيق الأهداف المرجوة منها وإزالة الغموض في العلاقات بين عوامل شخصية (الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتجية مواجهة الضغوط) بالإحتراق النفسي لدى عينة قوامها 250 من رجال الأمن الوطني ذكور وكذا التعرف على الفروق في مستوى الإحتراق النفسي تبعا لمتغيرات (السن والمستوى التعليمي والأقدمية) وذلك بإستعمال مقياس ماسلاش(MBI) ومقياس إستراتجية المواجهة لاندلر وباركر، ومقياس الأنماط السلوكية للشخصية لسولي بن سباط .

ومن أهم خصائص عينتنا 86% لها متوسط عمر يقدر بـــ 30سنة وأغلبهم ذوي مستوى تعليمي ثانوي كما تمثل 84.8 % منهم أقدمية أقل من 06 سنوات في الجهاز الأمني وأغلبهم من العازبين.

أسفرت نتائج المعالجة الإحصائية للبينات إلى أن رجال الأمن الوطني يعانون من إحتراق نفسي حيث توصلنا إلى ما يقارب نصف أفراد العينة يعانون من بعد مرضي على الأقل من الإحتراق النفسي وهذا ما أشارت إليه عدة دراسات وبحوث في مهن المساعدة، أطباء، معلمون، حراس سجون إيزمان وشوفولي (1998)، فتيحة مزياني (2008)، حاتم موهيبة (2005) روزين Rosin (2003)، عبد الحميد عشوي (2008)، كليمنتين فاكين Clementine.V (2006).

كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإحتراق النفسي وإستراتيجيات المواجهة المركزة على المهمة وتلك المركزة على الإنفعال في حين لم نتوصل إلى فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجيات التجنب والمقياييس الفرعية له (التلهي والإجتماعية) حيث إتفقت نتائج هذه الدراسة مع كل من Pozet (1994) نجاة زكي ومديحة عثمان عبد الفضيل (1998)، إنجيل وآخرون Angel.B et Al (2003) وهذا يعني حسب أندلو وباركر (1998) أن الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي يلجأون عادة إلى الإستراتيجيات غير الفعالة (الإنفعال والتجنب) والتي تشمل ردود الأفعال الإنفعالية الموجهة نحو الأنا بهدف إنقاص الضغط، ولكن هذا يتعذر أحيانا فيطغى على الفرد التوتر الشديد والإنطواء والإنسحاب الإجتماعي كما تفتقر لديه أساليب المواجهة الفعالة لحل المشكل والقدرة على التخطيط والتنظيم.

كما كشفت نتائج الدراسة الحالية مثلها مثل العديد من البحوث التي أجمعت على أن مستوى الإحتراق النفسي يختلف بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية في أبعاده الثلاثة حيث زادت الفروق في بعدي الإنهاك الإنفعالي وتبلد المشاعر عند رجال الأمن ذوي النمط "أ" في حين زاد الفرق في الإنجاز الشخصي في العمل لذوي النمط "ب" مما يفسر نظريا على أن ذوي النمط "أ" أكثر عرضة للإحتراق النفسي من ذوي النمط "ب" الذي يعتبر النمط المتزن وهذا ما خلصت إليه دراسة كل

من كوليك kolek (2000) وكنجرهام وآخرين Cunningham et al(2004). إلا أنها تعارضت مع تلك الدراسة التي أقيمت في جامعة ميتشان والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة إرتباطية دالة بين الضغوط والنمط "أ" كما توصلنا أيضا من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الفرض القائل أن أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني المحترقين نفسيا تختلف حسب نوع النمط السلوكي للشخصية لديهم. كما إنتهينا إلى أن الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي عموما بمختلف أنماطهم السلوكية يستخدمون أكثر إستراتيجيات التجنب وإستراتيجياته الفرعية في حين يستعملون إستراتيجيات المهمة بصورة ضئيلة جدا. وبالرغم من ندرة هذا النوع من البحوث إلى أننا وجدنا هذه النتائج تتفق وتلك التي خلصت إليها بربرا Barbara (1998) وغلاس Glass(2001).

أما فيما يخص مساهمة العوامل الديموغرافية في تناذر الإحتراق النفسي، فقد أسفرت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائيا بالنسبة لكل من المستوى التعليمي تتعلق ببعد الإنهاك الإنفعالي تبلد المشاعر ووجود فروق دالة في بعد تبلد المشاعر فيما يتعلق بالأقدمية في الجهاز الأمني في حين لم نجد فروقا ذات دلالة إحصائية في أبعاد الإحتراق النفسي تعزى لمتغير السن.

وللإشارة أن هناك عدة بحوث في هذا المجال إلا أنها متعارضة ومتضاربة فيما بينها ولم تصل إلى إستنتاجات واضحة وموحدة حول العلاقات بين العوامل الديموغرافية والإحتراق النفسي والتي يمكن إرجاعها إلى إرتباط هذه العوامل بعوامل أخرى خارجية محيطية أو داخلية شخصية قد يؤدي إلى دلالتها أو عدم دلالتها، ومن بين هذه الدراسات نذكر دراسة فريدمات freidmen (1991) ودراسة الطحاينة زياد لطفي وسهى أديب عيسى (1996) الدبابسة محمود (1993) Gévry & Alain(1988) في حين تعارضت مع بعض الدراسات فيما يخص إسهام السن

في ظهور تناذر الإحتراق النفسي (Duquette et al (1990), Parker & kulik (1995), cocoram(1986).

ومما سبق يتجلى لنا أن للعوامل الفردية مساهمة واضحة في مدى تعرض الفرد لظاهرة الإحتراق النفسي، كما يمكننا من خلال هذه الدراسة والنتائج القول أننا بلغنـــا أهدافنا المرجوة كما توصلنا الى الإجابة المُرضية على تساؤلاتنا السابقة قبل إنجاز هذه الدراسة .

خاتمة

إن التقصي والبحث في أدبيات الإحتراق النفسي الذي يواجه مهن المساعدة عامة، تكشف عن الإهتمام الواسع الذي حظي به هذا الموضوع من قبل الباحثين، وعلى الرغم من أن عدة دراسات أكاديمية أجريت حول هذا الموضوع في الجزائر إلا أننا شهدنا ندرة فيما يتعلق بالدراسات التي تمس العوامل الداخلية الخاصة بالفرد والتي تساهم في الإحتراق النفسي خاصة في ميدان حساس من مهن المساعدات المتمثل في الجهاز الأمني عموما والشرطة بالأخص. لذا فإن محور إهتمام هذه الدراسة قد إنصب على هذه المهنة بإعتبار أن الأمن النفسي لرجال الأمن – الشرطة– يشكل وضعا خاصا يستحق الإهتمام.

وقد هدفت الدراسة الحالية للكشف عن العوامل الشخصية المساهمة في الإحتراق النفسي باسطين أيدينا على عاملين هامين هما الأنماط السلوكية للشخص، وإستراتيجية مواجهة الضغوط وكذا التعرف على الفروق في مستوى الإحتراق تبعا لبعض المتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني).

وإنطلقنا في تصميم بحثنا الحالي قصد إختبار الفرضيات المرفقة طي الإطار العام لمشكلة البحث، بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مستعملين مجموعة من المقاييس المناسبة المتمثلة في مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي، مقياس أندلر وباركر لإستراتيجيات المواجهة، ومقياس سولي بن سباط للكشف عن الأنماط السلوكية للشخصية أ،ب،ج، وإستمارة معلومات عامة.

تكونت عينة الدراسة من 250 شرطي ينتمون إلى الوحدات الجمهورية للأمن للولايات الثلاثة: الجزائر، الشلف، وهران، حيث تتميز هذه الفئة من رجال الأمن بالنظام التكني والعمل بحجم ساعي معين ومن مهامها مكافحة الشغب وحفظ النظام، ومنع كافة التجهيزات غير قانونية.

تم إختيار أفراد العينة بالطريقة المقصودة دون تمييز، أو وضع شروط مسبقة، حيث تمت توزيع المقاييس الثلاثة على الراغبين في المشاركة في أماكن عملهم، وقد بلغ عدد الإستمارات الموزعة 270 إستمارة تم إستعادتها كلها بفضل عملية التطبيق الجماعية وقد تم إستغلال (250) إستمارة منها التي كانت صالحة للدراسة.

وبعد تطبيق المقاييس الثلاثة على أفراد العينة قمنا بدراسة تحليلية للبيانات معتمدين في ذلك على المعالجة الإحصائية بالحاسوب بإستعمال نظام SPSS الذي كان مجمله معتمد على إختبار تحليل التنباين ANOVA وكان تربيع $ℵ^2$ وفريدمان وإختبار التجانس LEVENE، واختبار المقارنات البعدية Shefee و LSD وكذا الإحصائيات الوصفية المتمثلة في المتوسط الحسابي، الإنحرافات المعيارية والنسب المئوية.

قد رصدنا من خلال هذا البحث وبعد عرض ومناقشة النتائج على ضوء الأبحاث المستجدة والقائمة في نفس المجال أن الخصائص الشخصية للأفراد تعتبر عاملا حاسما في مدى قابليته للتعرض لظاهرة الإحتراق النفسي حيث توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى:

- تعاني نسبة كبيرة من رجال الأمن الوطني من تناذر الإحتراق النفسي حيث قدرت بـــ 48,4%.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإحتراق النفسي وإستراتيجيات المواجهة المركزة على المهمة وتلك المركزة على الإنفعال، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحتراق النفسي تعزى لإستعمال إستراتيجية التجنب وإستراتيجياته الفرعية (التلهي والتسلية الإجتماعية).

- يختلف مستوى الإحتراق النفسي بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية (أ،ب،ج) لرجال الأمن الوطني حيث زادت الفروق في بعد الإنجاز الشخصي في العمل لذوي النمط "ب" .

- تختلف أساليب المواجهة المركزة على المهمة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني المحترقين نفسيا حسب نوع النمط السلوكي لديهم لصالح ذوي النمط "ب". في حين لم نتوصل إلى فروق دالة إحصائيا في أساليب المواجهة المركزة على الإنفعال والتجنب وإستراتيجياته الفرعية تعزى لإختلاف نوع النمط السلوكي لديهم، كما خلصت الدراسة إلى أنهم يستعملون أكثر الإستراتيجيات الغير فعالة المتمثلة في إستراتيجية التجنب وإستراتيجياته الفرعية، في حين يستعملون إستراتيجية المهمة بصورة ضئيلة جدا.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي تعزى لمتغير السن.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإحتراق النفسي والمستوى التعليمي ما عدى في بعد الإنجاز الشخصي في العمل.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بعد تبلد المشاعر وسنوات الأقدمية في الجهاز الأمني في حين لم تصل درجات بعد الإنهاك الإنفعالي وبعد الإنجاز الشخصي في العمل إلى مستوى الدلالة.

وعلى ضوء ما توصلنا إليه من نتائج وبعد معرفة جل العلاقات بين المميزات النفسية (الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتيجيات المواجهة) وكذا الخصائص الديموغرافية (السن – المستوى التعليمي– الأقدمية في الجهاز الأمني) التي يتميز بها رجال الشرطة وتأثير كل ذلك في الإصابة بالإحتراق النفسي.

خاتمة

أصبح من الضروري أن لا نهدر الوقت ولا نغفل عن أهميته التصدي له وذلك بكافة سبل الوقاية والعلاج لاسيما العلاجات المعرفية والعلاجات السلوكية بصفة خاصة بإعتبارها الأنجع لمثل هذه الحالة، والمؤكد أن هناك أساليب أخرى كثيرة مثل مراقبة الذات وتعديل الحوار الداخلي، وتعديل الأفكار اللامنطقية، والتدريب والتعليم الذاتي والتحصين ضد الضغوط عموما وغيرها مما يمكن تعلمه من أجل مواجهة وإدارة فعالة للضغوط ومن أجل ذلك يمكننا تقديم جملة من الإقتراحات لخصناها فيما يلي:

1 - توعية رجال الأمن ببعض المشكلات النفسية التي ستصادفهم في بيئة العمل من خلال الإشارة إليها في مقررات علم النفس في مدارس الشرطة والمواقع التدريبية، حيث أن توقع الفرد بما سوف يقابله من المشكلات يمكن أن يخفف من آثارها النفسية.

2 - الإهتمام بإعداد البرامج الإرشادية التي من شأنها التخفيف من حدة الإحتراق النفسي (محاضرات، ندوات تدريبية).

3 - القيام بمراجعة دورية وتقييم مستمر للإحتراق النفسي وأبعاده لدى موظفي الجهاز الأمني عن طريق الكشف عن مستوياته وتشخيص أسباب إستمراره، وكذا تحديد جوانبه الشخصية والمهنية المختلفة المتسببة في إحداثه.

4 - الإهتمام بالدعم المادي والمعنوي لرجل الأمن، لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل إنجازه المهني، ومن ثم تفادي إصابته بالإحتراق النفسي.

5 - الإهتمام بإعداد البرامج الإرشادية التي من شأنها تعديل سلوكات النمط"أ" و"ج".

6 - توعية رجال الأمن بالإهتمام بتبني أساليب مواجهة فعالة تقيهم وتجنبهم التعرض للمواقف الضاغطة وتساعدهم على التعامل مع المشكلات بطرق فعالة.

7 - ضرورة تواجد أخصائيين نفسانيين على مستوى كل وحدة من الوحدات الجمهورية للأمن مع مراعاة أن يكون لديهم خبرة ودراية لما يتعرض له رجال الأمن من مشكلات نفسية تثيرها بيئة العمل وتلك التي تثيرها خصائصهم الشخصية.

مما سبق يمكننا القول أن نتائج البحث الحالي تمنح آفاقا لتساؤلات ودراسات أخرى في هذا المجال بإعتباره موضوعا شائكا وحيوي لأن هناك عدة متغيرات شخصية يمكنها المساهمة في حدوث الإحتراق النفسي، كما يمكن لصفات معينة في نمط معين أن تحدثه مثلا قد يعود الإحتراق النفسي لذوي النمط "أ" إلى مثاليتهم الزائدة أو إلى صفة التنافس، كما يمكننا البحث والتقصي في الإستراتيجيات المنبئة بإحتمال الإصابة بالإحتراق النفسي، وكذا في إعتقادات الشخص وتنشئته الإجتماعية ومساهمتها في هذا التناذر ومن هنا يمكن إقتراح بعض البحوث التي تدعم هذا الموضوع نذكر منها:

1 - علاقة الإحتراق النفسي ببعض سمات الشخصية القيادية.

2 - دراسة تقويمية لأساليب مواجهة المشكلات التي يستخدمها رجال الأمن الوطني.

3 - العلاقة بين المثالية والتنافس في العمل بالإحتراق النفسي لدى رجال الأمن الوطني.

4 - الإحتراق النفسي لرجال الأمن المنحدرين من مناطق ريفية والمنحدرين من مناطق حضرية- دراسة مقارنة- .

5 – مدى فعالية برنامج علاجي في التخفيف من حدة الإحتراق النفسي.

كما سيظل هذا الموضوع في حاجة إلى المزيد من الإجتهادات والرؤى لتزيد قدرة الفرد على التفاعل المهني، والذي هو أساس البناء والنهضة هذا من جهة، كما تؤكد ضرورة إعادة النظر الجادة في إستراتيجيات التدخل السيكولوجي في المؤسسات الأمنية من جهة أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

المعــاجم والقواميس:

01- جابـر عبد الحميد و علاء كفاني (1995)."**معجم علم النفس و الطب النفسي**"، الجزء السابع، دار النهضة العربية،القاهرة.

02- مصطفى إبراهيم، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار (1980). "**المعجم الوسيط**،" دار المعارف، مصر.

قائـــــمة الكتب:

03- أحمد محمد عبد الخالق (2002). "**قياس الشخصية** ."مطبوعات جامعة الكويت. الكويت

04- الحارث عبد الحميد حسن و غسان حسن سالم (2006)." **علم النفس الأمني**"، **ط 1**، الدار العربية للعلوم ، بيروت.

05- المجذوب أحمد علي (1998). "الأمن الفكري و العائدي و خصائصه، و كيفية تحقيقه" . في كتاب "**نحو إستراتيجية عربية للتدريب في المبادئ الأمنية** ،" الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية.ص ص 156-173

06- آمال عبد السميع باظة (2003). "اختبار النماذج السلوكية للشخصية"، **كراسة، التعليمات** ، القاهرة، مكتبة الأنجلومصرية.

07- آمال عبد السميع باظة (2007)." **الشخصية و الاضطرابات السلوكية و الوجدانية**،" ط2، القاهرة، مكتبة الأنجلومصرية.

08- بول مارتن (2000). "**العقل الممرض**"،ترجمة عبد الإله النعيمي،المجمع الثقافي، أبوظبي.

09- جابر عبد الحميد (1956). "**نظريات الشخصية**" .دار النهضة العربية، القاهرة.

10- جمعة السيد يوسف (2004). "**إدارة ضغوط العمل "نموذج للتدريب و الممارسة**". رؤية نفسية – ط1، إيتراك القاهرة.

11- جمعة السيد يوسف (2006). "**إدارة ضغوط العمل** "، القاهرة، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة.

12- خالد محمد عسل (2008)." **العلاج المعرفي السلوكي للنمط السلوكي (أ) (المفاهيم – النظريات- التطبيقات العلاجية و الإكلينيكية)**»، ط1، دار الوفاء لدينا الطباعة و النشر. الإسكندرية.

13- رودلف موس (2000)." **مقياس أساليب المواجهة الإقدامية و الإحجامية للمشكلة**". ترجمة و تقنين، رجب علي شعبان، الفيوم، دار العلم.

14- زيد محمد البتال (2000). "**الإحتراق النفسي لدى معلمي و معلمات التربية الخاصة، ماهيته-أسبابه-علاجه**".سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة.الرياض.

15- سامر جميل رضوان (2002)."**الصحة النفسية،**" ط1، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن.

16-سلامة عبد العظيم حسين و طه عبد العظيم حسين(2006)".إستراتيجيات إدارة الضغوط النفسية والتربوية".دار الفكر للنشر والتوزيع .الأردن.

17- سلمان محمد سليمان الوابلي (1995)."**الإحتراق النفسي و مستوياته لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة**"، مركز البحوث التربوية و النفسية، مكة المكرمة.

18-عبد الكريم بوحفص(2006) . " **دليل الطالب لإعداد و إخراج البحث العلمي**"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

19- عثمان يخلف(2001). "**علم نفس الصحة" – الأسس النفسية و السلوكية للصحة**" ،ط1، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع. الدوحة.

20- عطا محمد الزهرة (1991). "**الأمن القومي العربي**". منشورات جامعة قار يونس.

21- علي عسكر (2000). "**ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها**،" ط2 . دار الكتاب الحديث، الكويت.

22- علي عسكر (2003)." **ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها**،" ط3 ، دار الكتاب الحديث، الكويت.

23- فهد محمد الشقحاء (2004). " **الأمن الوطني تصور شامل (المفهوم، الأهمية، المجالات، المقومات)**"، جامعة نايف للعلوم الأمنية- مطابع الجامعة-ط1- الرياض.

24- فيصل الزراد (2000)."**الأمراض النفسية. جسدية (أمراض العصر)** "، ط1، بيروت، لبنان، دار النفائس.

25- محمد قاسم عبد الله (2001). "**مدخل إلى الصحة النفسية**"، ط1، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان الأردن.

26- معلن خليل العمر (2006)."**الضبط الاجتماعي**"،ط1،دار الشروق،عمان.

27- ياسين حمدي و علي عسكر، حسن الموسوي (1999). "**علم النفس الصناعي و التنظيم، بين النظرية و التطبيق**"، ط1، دار الكتب، مصر.

قائمة المجلات:

28- إبراهيم أوريحان (1997). "وظيفة رجل الشرطة". **مجلة المدرسة التطبيقية للأمن الوطني،** الصومعة - العدد (10)- جانفي،ص ص12-15

29-إبراهيم محمد عياش (2009). "الأنماط السلوكية." **مجلة الحوار المتمدن** "- العدد 2515- جانفي،www.ahewar.org/ débat/ shom.art.asp

30- إسماعيل شرقي (1997). "مميزات العمل الشرطي". **مجلة المدرسة التطبيقية للأمن الوطني،** الصومعة - العدد 13 (أفريل/ ماي)،ص ص8-9.

31- إسماعيل شرقي (1977)."الانضباط في جهاز الشرطة". **مجلة المدرسة التطبيقية للأمن الوطني** ، الصومعة - العدد 14 (جوان/ جويلية)،ص ص11 -12

32- إسماعيل شرقي (1978). "الدور الإجتماعي لوظيفة الشرطة". **مجلة المدرسة التطبيقية للأمن الوطني**،الصومعة- العدد 17 (ديسمبر /جانفي)،ص ص17-18.

33- السمادوني السيد إبراهيم (1995). "الإنهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة و تبعاته، دراسة تنبؤية في ضوء المتغيرات الشخصية و المهنية، **مجلة التربية المعاصرة**، العدد 36،ص ص215-223.

34- الطحاينة زياد لطفي و سهى أديب عيسى (1996). "مستويات الإحتراف النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن و علاقتها ببعض المتغيرات". **مجلة دراسات العلوم التربوية،** المجلد 23، العدد الأول.

35- المرسوم التنفيذي رقم 91/ 524/ المؤرخ في 25/ 12/ 91 المتضمن القانون الخاص بموظفي الأمن الوطني."**الجريدة الرسمية**".العدد69،الصادرة بتاريخ28-11-91

36- المرسوم التنفيذي رقم 96/ 456/المؤرخ في 96/12/18 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الشرطة."**الجريدة الرسمية** ".العدد81،الصادرة بتاريخ96/12/22

37- إيمان محمود القماح (2002). "علاقة مفهوم الذات بأساليب مواجهة الضغوط لدى عينة من الراشدين المصريين و الإماراتيين"- دراسة غبر حضارية - **مجلة علم النفس المعاصر و العلوم الإنسانية** / مجلد13، الجزء2،ص ص125-163

38- عادل عبد الله محمد (1995). "بعض سمات الشخصية و الجنس و مدة الخبرة و اثارها على درجة الاحتراق النفسي على المعلمين"، **دراسات نفسية**، العدد2 ، مجلد5. أبريل. -

39-عبد الله جاد محمود (2005). "بعض عوامل الشخصية و المتغيرات الديمغرافية المساهمةفي الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين". **مجلة كلية التربية بالمنصورة**، العدد 57 ، جانفي،ص ص203-219.

40- عبد الحفيظ مقدم(1993)." أثر الخصائص الشخصية للمديرين على فعاليتهم في التسيير"، في **مجلة بحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، العدد1،ص ص87-100.

41- علي بن فايز الجحني (2000). "رؤية الأمن الفكري و سبل مواجهة الفكر المنحرف،" **المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب**، المجلد14،العدد27 .

42- فريد بن عراج (2007). "واجبات الشرطي". **مجلة الطالب المفتش**، مدرسة الشرطة طيبي العربي سيدي بلعباس، العدد2 ، جويلية،ص9.

43- فضل ظاهر (1994). "المنظور الاجتماعي للعمل الشرطي مطلقاته الفكرية و الواقعية، و شروط نجاحه"**المجلة العربية، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب**، المجلد 9، العدد 18.

44- قدور داود (1999)."الشرطة و حقوق الانسان على ضوء الدستور الجزائري". **مجلة المستقبل.** مدرسة الشرطة سيدي بلعباس- العدد 6 . نوفمبر،ص22.

45- لخضر دهيمي (2008). "أهمية الأمن و التوعية به في المنظومة التربوية". **مجلة الشرطة الصادرة عن المديرية العامة للأمن الوطني**- عدد خاص، جويلية،ص ص03-15.

46-لطفي عبد الباسط (1994). "عمليات تحمل الضغوط في علاقاتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين". **مجلة مركز البحوث التربوية**،جامعة قطر. السنة الثالثة العدد 5،ص ص95-127.

47- مايسة محمد شكري (1993)." الفروق في نمط السلوك (أ) لدى ثلاث فئات إكلينيكية من المرضى الذكور الراشدين". **المجلة المصرية لدراسات النفسية**، ع5 ، يوليو،ص ص28-54

48- **مجلة التكوين** (1989). "الشرطي محترف علاقات مساعدة"، (بحث مقتبس عن المجلة الدولية للشرطة الجنائية) مديرية الادارة العامة للأمن الوطني، العدد22 (سبتمبر/أكتوبر).

49- محمد الشيراوي محمد أنور (2003)." ضغوط مهنة التدريس"، **مجلة علم النفس** . عدد 148، ديسمبر.

50- محمد حمزة الزيودي (2007). "مصادر الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك و علاقاتها ببعض المتغيرات". **مجلة جامعة دمشق** - المجلد 23 .العدد الثاني،ص ص189-202.

51- محمد رميل و زملائه (2009). "واجبات الشرطي خارج أوقات العمل". **مجلة الطالب المفتش.** مدرسة الشرطة طيبي العربي سيدي بلعباس. العدد 05 ، مارس،صص05-06.

52- محمود أحمد صالح (2002). "الأمن في الإسلام"، **مجلة الأمن في الحياة**،العدد 223 ، يناير.

53- مصطفى خليل الشرقاوي (1993). "قياس استراتيجيات سلوك التعامل مع المواقف الضاغطة". **مجلة التربية**، جامعة الأزهر ع 41 ،ص ص51-110.

54- نجاة زكي يوسف و مديحة عثمان (1998). "أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية بمدينة المينا". **مجلة البحث في التربية و علم النفس**، ع1. م12 يوليو.

الرسائل الجامعية:

56- الراشدان مالك أحمد علي (1995). "**الإحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية**" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد – الأردن.

57- جرادي التيجاني (2006). "**مركز التحكم و الإحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الابتدائية**". رسالة ماجستير غير منشورة- جامعة الجزائر- .

58- دليلة عيطور (1997)." **الضغط النفسي الاجتماعي لدى الممرضين** "،**دراسة تطبيقية تحليلية** ،رسالة ماجستير في علم النفس العيادي. غير منشورة جامعة الجزائر.

59- شريف مرشدي (2005)."**مصادر الضغط المهني و إستراتيجية التعامل لدى الجراحين** "، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الجزائر.

60- عادل شكري كريم (1991)."**نمط (أ) للشخصية و علاقته ببعض المتغيرات، دراسة عاملية إكلينيكية**".رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الأدب، جامعة الاسكندرية.

61- عبد الحفيظ مقلاتي (2005). "**مدى انعكاس النشاط البدني و الرياضي على الاضطرابات النفسية لدى موظفي الأمن الوطني**". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الجزئر.قسم التربية البدنية و الرياضية.

62- عبد الحميد عشوي (2008). "**أبعاد و مصادر الاحتراق النفسي لدى موظفي مصلحة الزبائن**". رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، غير منشورة، جامعة الجزائر.

63- فتيحة مزياني (2007). "**أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة**". دراسة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، غير منشورة، جامعة الجزائر.

64- فخرية يوسف محمد الجارودي (2001)." **سلوك الشخصية من النمط (أ) و علاقته ببعض المتغيرات النفسية لدى عينة من طلبة و طالبات جامعة الإمارات العربية المتحدة**." دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، معهد الدراسات و البحوث التربوية والنفسية.

65- منى محمد بدران (1997). " **الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية و علاقته ببعض متغيرات الشخصية**". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة. معهد الدراسات و البحوث التربوية و النفسية.

66- نبيلة بوعافية (2008). "**نمط شخصية المديرين وعلاقته بالضغط المهني وإستراتيجية المواجهة**". رسالة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، غير منشورة- جامعة الجزائر.

67- نزيهة زواني (2001)." **إستراتيجية المقاومة و دافعية الانجاز الدراسي لدى المراهقين المضطربين سلوكيا**،" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.

68- نشوه كرم عمار (2007)."**الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط(أ، ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات**." رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم.

69- هناء أحمد شويخ (2004)." **إستراتيجية المواجهة و المساندة النفسية الاجتماعية في علاقتها ببعض الاختلالات النفسية لدى مرضى أورام المثانة السرطاني**". رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القاهرة، كلية الآداب.

70- وفاء محمد عبد الجواد (1994)." **فعالية برنامج إرشادي في خفض الضغوط لدى عينة من المعلمين**". رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين الشمس.

71-وهيبة حائم (2005). "**الإنهاك المهني لدى أطباء الاستعجالات**"، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

72-Angel , B, Anton A, Joan. B (2003). "Burnout syndrome and coping strategies".
A structural relations Model , psychology in Spain , vol 07, N1,pp46-55.

73- Anshel.MH, Robertson .M& Capute .P(1997)." sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian police as a function of previous experience" , **In journal of occupation and organizational psychology** , N° 70,pp337-359.

74-Barbara .R (1998)." the relation ships Among personality type, coping resource and burnout in female elementary teachers", Dissertation Abstracts international .

75- Bilge.F(2006)." Examining the Burnout of Academics in relation to job satisfaction and other factors, social behavior and personality an international journal" **, scientific journal publishers** , V 34, N°9.www.sbp-journal.com

76-Bortner.R (1969). "Short Rating scale as potentials Measure of pattern "A" Behavior". **journal of chronic disease** , June ,pp87-91.

77- Byrne .M(1984)._le stress , une définition impossible Selye an centre de la controverse . **Revue de médecine et hygiene** .V42,p224

78- Canoui .P & Mauranges .A (1988)._ **Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants de l'analyse aux réponse** .3 eme Ed ,, Masson , Paris .

79**-** Carver .CS, & scheier .M.F and weintraub.J.K(1989)." Assessing coping strategies, A theoretically based approach" , **journal of personality and social psychology**, vol 56, N°2,pp92-10

80**-** Cherniss .C (1980). "Professional burnout in human service organizations. praeger, new York.

81- Codres.C .& Dougherty T(1993)".A Review and an integration of research on job Burnout". **academy of management review**.N°4,pp621-656.

82-- Corten.PH.(2006) . « **Burnout: vérités .contre vérités**. Imad sur la santé .http://hemepages.uib.ac.be/phocorten.

83- Dantchev.N(1989).Stratégie de coping et paterne a coronoogene. **revue de médecine psychosomatique**.N°17/18,pp22-28

84-Dantzer.R(1989) **.L'illusion psychosmatique** .paris.odile jacob.

85-Duplain.PH(1998). le coping**.** une Revue de concepts et de Méthode d évaluation. **Journal de thérapie comportements et cognitives.**vol8,n04,pp131-138.

86- Endler. PH& parker. MA(1998). **Inventaire de coping pour situation**s **stressantes. Manuel,** les éditions du centre de psychologie appliquée, paris .

87**-** Folkman.S.(1982)" an approach to the measurement of coping **journal of occupational behavior** ,N°3.pp213-219.

88- Folkman.S.(1984)" personal control and coping processes a theoretical analyze. **Journal of personality and social psychology** . N°46/04,pp839-852

89- Folkman.S & Lazarus. RS (1984)" **stress appraisal and coping".** Springer publishing company. New york ,USA.

90**-** Folkman.s & Lazarus R.S ; GRUEN .R.J et Delengis .A(1986) Appraisal coping , health status and psychological symptoms." **journal of personality and social psychological** ", V3;pp571-579.

91**-** Freud .S(1975) **le moi et les mécanismes de defense** , 8eme édition ,PUF , paris .

92– Freudenberger.H(1974)" Staff burnout", **journal of social issues**, N°30,pp159-165.

93**-** Freudenberger.H(1981) « **burnout Available »** on line : www.adrenalfatigue.org.

94- Gautier .I (2003). « Burnout des médecins » Bulletin du conseil **départemental de l'ordre des médecins de la ville de paris** ,, N° 86 , Mars 2003.

95- Gervais .C (1991) « **comprendre et prévenir le burnout** » , Ed , Agence ARC , ottawa .

96-Grantham.H (1985) « le diagnostic différentiel traitement du syndrome d'épuisement professionnel «burnout ». **In Annales Médico- psychologiques** , VOL 143, N°8,pp776-781.

97– Greziani. P,Rusnin S ; Hautkeeke .M (1998) « validation française de questionnaire de coing Hay of coping checkliste revased WCCR et analyse des événements stressent de quotidien » .**Journal de thérapie comportemental et cognitive** .Vol 8, N°3 .Mosson , Paris .

98- Guidotti.L.(1998)" Emergency and security services" .**In Encyclopedia of occupational and safety** , fourth edition Eddied By sttellinan internationl labour office , Genera .

99- Guillevic.C (1991) « psychologie du travail », Nathan .

100- Hoffman .A « Burnout : Biographie d'un concept » , **santé conjuguée** Avril , N°32,pp37-38.

101- Hollet. S (2006) « une application du modèle de déséquilibre «éffort-récampense » a la compréhension des comportement de retrait des commerciaux », **cahier de recherche**, Mars 2006 , institut de recherche en gestion université Paris XII.

102- Huebner .E.S (1993) " professionals under stress." A review of burnout among the helping professions with implications for school psychologists.. **Psychologies in the schools,** N°30(1).

103- Jacobson .S.E, Schwab . R. L & Schuler R.S (1986)" Toward on understanding of the burnout phenomenon", **In journal of Applied Psychology,** Vol 71, N°4,pp1-19.

104– Kafry. D & Pines.A .Aaronson .E(1981)"**Burnout : From tedium to personal growth**" New York Free Press.

105- Kelly .K.R & stone. G.L(1987) “Effects of three psychological treatments and self monitoring on the reduction of type -A- “**Behavior journal of counseling psychology , Vol 34 (1)** .

106– Kornert. EWA (1998)” **the relationship among middle school teacher burnout, stress job satisfaction and coping styles , pre quest , Dissertations Abstract**”, Wayne state university , degree : PhD.

107- Laub .A.R (1998) “**Isolation in the secondary school as a predication of teacher burnout Ho-quest , dissertation abstract**” , state university of new York at Albany degree , Edd.

108- Lazarus .RS.(1993)” coping theory and research .paste , present and future” , **psychosomatic Medicine**, N°55.,pp1-21.

109- Lazarus .RS (2000)” toward better Research on stress and coping “American psychologist .vol 55, N°6,pp665-673

110- Lazarus .RS.& Launier (1978).” Stress. Related transactions between person and environment.” **In PERVINL ,et LEWIS.M EDS perception, in international psychology**, new York .PLENUM.

111- Leiter .P.M et Harvie .P.L(1996) “burnout among mental health workers : a review and research agent”, **In international journal of social psychiatry** , Vol 4 N°2,pp229-243.

112- Luthans .F(2004)” **organizational behavior”** Mc grow –Hill , Tenth Edition .

113- Maslach.C.& Jackson .S (1981)” **maslach burn out inventory**” manual /palo alto: consulting psychologist press.,pp99-113.

114- Maslach .C & leiter P.M(1997**)” the third about burnout haw organizations cause personal stress and what to do about it,”** san Francisco , CA : JOSSEY-BASS.

115- Mechanic .C.(1974)” **social structure and personal adaptation : some neglected dimension**” .In Coelho. GV Hamburg .D& Adams .J.E. EdS , coping and adaptation , new York : basic books .

116- Miller .SM (1980).” **Perspective on the effects of stress and coping on disease and health**” .In levind .S and hursin .H edition new York .

117- Paprise , N(2007) « **le stress au travail** », les définitions en santé mentale au travail -13/11/2007.

118- Parks.K.R(1986).” Coping in stress full episodes the role of individual difference .environment factors and situation characteristics.” **Journal of personality and social psychology** .vol 51-N°06.

119– Paulhan.I. & QUINTARD. B (1994).”La psychologie de la santé.une nouvelle approche dans la compréhension de la santé et de la maladie de la médecine étude psychologie, **revue psychiatrique.** vol152.Décembre N°10.pp292-299.

120- Paulhan .I & Bourjois .M(1998). **« stress et coping.les stratégie d’ajustement à l’adversité** ». 2eme edition. Puf. Paris.

128- Pearlin.li &Schooler (1978). “The structure of coping”. **In journal of health and social behavior**. Vol 19-N°2martch ,p21.

121- Pelletier.K R(1977).”Mind as Healer. Mind as slayer. New York: Dell publishing company .75.81.Available online www:eorhlink .net.

122- Perry.A (1997). « **Epuisement Professional** » .usure. Burnout stress.Dépression les colonnes D’epsos 48.Dossier N°48 .

123- Pines. A (1993).” **Burnout : An éscistential perspective.”** In W.B.schaufeli . W.B. Maslach. C.et Mark. T. Eds professional burnout :Recent developments in theory and Research. Washington. sc:taylor et fancies;pp13-23.

124- Pines.A(1996).” **Couple burnout causes and cures**.” Routledge . new York.

125- Plancherel .B. Bolognini. M,Nuner R.Bettschart.w (1993). “Comment les pré-adolescents font-il face aux difficultés. » **Revues Suisse de psycholagie**.vol 52-

126- Rascal .N S ,Schweitzer .M.B (2006).” Burnout et santé des personnels déterminants et prise en charge » .IN EL AKremi .A. Guerrero .S Neveu .J.P. Sous direction comportement organisationnel Justice organisationnel .enj éusc de carrière et épuisement professionnel. Bruxels : **psycholagie in the schools.** Vol 20 issue 04. Published online.14 Feb 2006 ,pp97-118.

127- Solomon.Z&. kulincer.M S Avitzur. E(1988). “Coping locus of control Social support . and combat –related post. Traumatic stress disorder. A prospective study” . **Journal of personality and social psychology** .vol 55.N°2.

128- Schweitzer . M.B &Dontzer .R (1994).” **Introduction à la psychologie de la Santé** » .1 ère ED. P.U.F. paris.

129- Schweitzer.M.B (2002) « psychologie de la sauté ».Ed ; Dunod.

130- Seifje .K(1994). Traduction bariaud.F. **« les modes d’ajustement au situation récentes de développement comparaison d’ odysséens normaux et d’ odysséens perturbés** ». L’ orientation scolaire et professional .

131- Shmith .TW &Anderson .N (1986). “Models of personality and disease .Interactional approach TO TYPE “A” behavior and cardiovascular Risk” .**journal of personality and social psychology** . vol 50.N°6.

132- Villeminy .CV (2007). **« Prévalence du Burnout en médicine général :enquête nationale auprès de 221 médecins généralistes du réseau Sentinelles ».** Thèse pour doctorat en médecine,non publier, Université de paris.

الـــملاحق

جامعـــة بوزريعة

كليـــة العلـــوم الإجتماعيـــة والإنسانيـــة

قســـم علـــم النـــفس وعـــلوم التربيـــة والأرطوفونيـــا

الملحق رقم(01)

في إطار القيام ببحث حول الحياة النفسية لرجال الأمن الوطني، وبصفتك الشخص المؤهل لتزويدنا بالمعلومات المناسبة في هذا الموضوع، نرجو منك الإجابة عن جميع أسئلة الإستبيان بعناية ونتعهد بحفظ سرية أجابتك التي لن تستخدم إلا لأغراض علمية. ولك منا جزيل الشكر سلفا.

الباحثـــة

إستمارة معلومات عامة

الســـن		
الجنـــس	ذكـــر	
	أنثـــى	
الحالـــة العائليـــة	أعـــزب	
	متـــزوج	
	مطلـــق	
	أرمـــل	
	متوســـط	
	ثانـــوي	
	جامعـــي	
الوحدة الجمهورية للأمن		
عـــدد سنـــوات الأقدميـــة فـــي الجهـــاز الأمنـــي		

الملحق رقم (02):مقيـــاس ماســـلاش و جاكســـن (1981)

التعليمـــات:

أجب على جميع الفقرات التالية، كل فقرة تحتوي على ستة اختيارات، المطلوب منك أن تضع علامة (X) في الخانة المناسبة التي تعبر عن مدى تكرار الشعور.

بقي أن نشير لك أنه ليست هناك عبارة صحيحة وأخرى خاطئة وإنما كل اختيار يعبر عن شعور شخصي لدى الفرد وهذا أمر طبيعي لذا لا تطل التفكير عند الإجابة.

إلـــى أي مــــدى تتعــرض للحـــالات التاليـــــــة:	يومـــيا	أحيانـــا خـــلال الأسبـوع	مـــرة فـــي الأسبـوع	أحيانا خلال الشهر	مرة في الشهر	أحيانا خلال السنة	أبــــــدا
1. أشعر أنني مستنزف إنفعاليا من جراء العمل.							
2. أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم.							
3. أشعر بالتعب حين استيقظ صباحا وأعرف أن علي مواجهة يوم عمل جديد.							
4. أستطيع أن افهم بسهولة مشاعر الذين أعمل معهم.							
5. أشعر أنني أتعامل مع الآخرين بطريقة لا إنسانية.							
6. أتضايق من العمل دوما مع نفس الأفراد.							
7. أتعامل بفعالية عالية مع المشاكل المهنية.							
8. أشعر بالاستنزاف النفسي نتيجة ممارسة هذه المهنة.							
9. أشعر أنني أساهم بطريقة إيجابية في حياة الآخرين من خلال ممارسة هذه المهنة.							
10. أصبحت أكثر قسوة منذ ممارستي لهذه المهنة.							
11. أنا واعي بأن هذه المهنة زادت من سلبية عواطفي.							
12. أشعر بالحيوية والنشاط.							
13. أشعر بخيبة الأمل في عملي هذا.							
14. أشعر بأنني أجهد نفسي في هذا العمل.							
15. لا أكترث بما يمكن أن يحدث للآخرين في موقع عملي.							
16. إن العمل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغوطا شديدة.							
17.أستطيع بكل سهولة أن أخلق جوا نفسيا مريحا بين الأفراد الذين أعمل معهم.							
18. أشعر بالسعادة بعد يوم عمل مع أفراد صرحاء.							
19. لقد أنجزت أشياء كثرة ذات قيمة وأهمية في هذه المهنة.							
20. أشعر أني على حافة الهاوية منذ ممارستي لهذه المهنة.							
21. أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الأنفعالية والعاطفية في عملي.							
22. أشعر بأن الآخرين يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم.							

تنبيـــه: الرجـــاء التأكـــد مـــن أنكـــم أجبتـــم عـــن كـــل الأسئلـــة.. وشكـــرا علـــى تعاونكـــم

الملحق رقم (03): ورقة الإجابات. Norman S Endler, PH, D, FRSC et Jemes DA Parker, MA Adapter par JP Rolland CISS

السن: :.....................الجنس: :...........................التاريخ: ....

المصلحة::.........................المستوى الدراسي: :........................... الحالة العائلية: :.........................

التعليمات:أجيبوا على كل من الإقتراحات التالية بوضع دائرة حول الإجابة التي تناسب طريقة رد فعلك المتعود عليها طريقة الإجابة عبارة عن سلم من: 1إلى 5 حيـث أن الإجـابة الوسطـى(2، 3، 4) تسمح لكم بإعطاء إجابة تقريبية.

لمــا أكــون فــي حالــة ضغــط أميــل إلــى:	***إطلاقــا***				***كثيرا***
01. تـنظيـم الوقــت الــذي بحوزتــي بطريقــة أفضــل.	1	2	3	4	5
02. التركيــز علــى المشكــل والبحــث عــن كيفيــة حلــه.	1	2	3	4	5
03. إعــادة التفكيــر فــي اللحظــات الهنيئــة التــي عرفتهــا.	1	2	3	4	5
04. محاولــة وجــودي برفقــة أشخــاص آخــريــن.	1	2	3	4	5
05. لــوم نفســي علــى تضييــع الوقــت.	1	2	3	4	5
06. القيــام بمــا أضــن أنــه أفضــل.	1	2	3	4	5
07. إنشغال بالي بمشاكلي.	1	2	3	4	5
08. لــوم نفســي علــى وجــودي فــي هــذه الوضعيــة.	1	2	3	4	5
09. مشاهــدة "واجهــات المحــلات " "التسويــق".	1	2	3	4	5
10. تعريــف،تحديــد الأولــويــات.	1	2	3	4	5
11. محــاولــة النــوم.	1	2	3	4	5
12. إرضــاء نفســي بإحدى أطباقــي أو المأكــولات المفضلــة.	1	2	3	4	5
13. الشعــور بالقلــق الشديــد لعــدم قدرتــي علــى تجــاوز الوضعيــة.	1	2	3	4	5
14. أن أكــون جــد متوتــرا أو منقبضــا.	1	2	3	4	5
15. التفكيــر فــي الطريقــة التــي حليــت بهــا مشاكلــي.	1	2	3	4	5
16. مخاطبــة نفســي علــى أن هــذا لا يحــدث لــي حقــا.	1	2	3	4	5
17. لــوم نفســي علــى أننــي شديــد الإحســاس/ إنفعالــي اتجــاه الحالــة	1	2	3	4	5
18. الذهــاب إلــى المطعــم أو أكــل شــيء مــا.	1	2	3	4	5
19. أن أكــون أكثــر تضايقــا.	1	2	3	4	5
20. شــراء شــيء مــا لنفســي.		2	3	4	5
21. تحديــد طريقــة التصــرف واتباعهــا.	1	2	3	4	5
22. لــوم نفســي علــى عــدم معرفتــي بمــا أفعــل.	1	2	3	4	5
23. الذهــاب لسهــرة، لحفــل عنــد الصدقــاء.	1	2	3	4	5
24. إجبــار نفســي علــى تحليــل الوضعيــة.	1	2	3	4	5
25. تقييــد نفســي وعــدم معرفــة مــا أفعــل.	1	2	3	4	5
26. الشــروع فــي تصرفــات متكيفــة دون تحديــد الآجــال.	1	2	3	4	5
27. التفكيــر فيمــا حــدث أو مــا شعــرت بــه.	1	2	3	4	5
28. تمنــي إمكانيــة تغييــر مــا حــدث أو مــا شعــرت بــه.	1	2	3	4	5
29. زيــارة صديــق أو صديقــة.	1	2	3	4	5
30. إشغــال بالــي بشــأن مــا سأقــوم بــه.	1	2	3	4	5
31. قضــاء وقــت مــع شخــص (حميــم).	1	2	3	4	5
32. الذهــاب للتنــزه.	1	2	3	4	5
33. مخاطبــة نفســي علــى هــذا أبــدا لــن يحــدث مــن جديــد.	1	2	3	4	5
34. تكــرار الكــلام حــول نقائصــي وعــدم تكيفــي معهــا.	1	2	3	4	5
35. التحــدث مــع شخــص أقــدر نصائحــه.	1	2	3	4	5
36. تحليــل المشكــل قبــل ردة الفعــل.	1	2	3	4	5
37. الإتصــال هاتفيــا بصديــق أو صديقــة.	1	2	3	4	5
38. الــغــضــب.	1	2	3	4	5
39. تسويــة أولويــاتــي.	1	2	3	4	5
40. مشاهــدة فــيلــم.	1	2	3	4	5
41. التحكــم فــي الوضعيــة.	1	2	3	4	5
42. القيــام بجهــد إضافــي كــي تسير الأمــور علــى مــا يــرام.	1	2	3	4	5
43. وضــع مجموعــة مــن الحلــول المختلفــة للمشكــل.	1	2	3	4	5
44. إيجــاد وسيلــة حتــى لا أفكــر فيــه إطلاقــا.	1	2	3	4	5
45. التهجــم علــى أشخــاص آخريــن.	1	2	3	4	5
46. إستغــلال الوضعيــة لأبيــن مــا أستطيــع فعلــه.	1	2	3	4	5
47. محاولــة تنظيــم نفســي لأتحكــم فــي الوضعيــة بشكــل أفضــل.	1	2	3	4	5
48. مشاهــدة التلفزيــون.	1	2	3	4	5

الملحق رقم(04): **مقيـــاس الشخصيـــة**

التعـــليمـــة:

أجب على هذا الإستبيان بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة، فإنه سيسمح لك بمعرفة أي نمط شخصي تقترب منه أكثر.

1. هـل أنـت فـي عجلـة دائمـة؟:							
أ- نعـم، دائـمـا		**ب**- عندمـا يتطلـب الأمـر		**ت**- لا، أنت بحاجة لأخذ وقتك الكافي		**ح**- أبـدا لا تتحمـل ذلـك	
2. في حالة إستعجال:							
ت- ترتبك تماما		أ- هذا يجعلك أكثر يقظة		**ج**- لا تبالي وتكمل في رتمك العادي		**ب**- تأخذ بالرغم من ذلك وقت لتحليل الوضعية	
3. أنت ملزم بالقيام بعدة أعمال في وقت واحد:							
أ- هذا يستثيرك		**ت**- هذا يعيقك		**ب**- تقوم باختيار		**ث**- تقوم دائما بعدة أعمال في وقت واحد	
4. هذا الصباح، لا تسير الأمور على النحو الذي تريد:							
أ- متذمر طوال النهار		**ت**- تتمتم في هدوء		**ج**- تقرر أن تأخذ وقت راحة		**ح**- ترجع إلى النوم مرة أخرى	
5. الكناية التي تنطبق أكثر عليك:							
ت- الهادئ المزيف		**ج**- القوة الهادئة		أ- القدر الميقاتي		**ث**- البلدوزر	
6. سائق متهور يعتدي عليك:							
ح- ينتابك غضب شديد، لكنك لا تظهر شيئا.		**ث**- تثور بعنف		**ب**- تجيبه بهدوء		**ج**- هذا، يجعلك غير مبالي.	
7 . مع معاونيك:							
ث- أنت متطلب، مدقق		**ت**- تعتمد على الآخرين		**ب**- تعرف وضع الثقة في الآخرين		**ح**- في كل الأحوال ، المسؤوليات تربكك	
8. الترقية المنتظرة رفضت:							
أ- تغادر دون رجعة		**ث**- تظهر غضبا جليا		**ت**- لا تقول شيئ، ولكن تنمي فيك الحقد		**ب**- تتقبل الأمر بعقلانية	
9. شيء، يستفزك أو لا يعجبك:							
أ- تجيب مباشرة ، بعنف وغضب		ت- لا تقول شيء، لكن هذا يجعلك مريضا.		ب-تجيب بهدوء		ث- لا تستطيع الرد، لكن تصبح متهيج وعصبي	
10. جدول أوقاتك:							
أ- هو مكثف وغير منظم		**ت**- لا تعرف أبدا ما عليك القيام به		**ج**- متوازن ما بين العمل، العائلة والإستجمام		**ح**- لا تحب أن يكون لك جدول أوقات	
11. يطلب منك العمل في نهاية عطلة الأسبوع، فترد:							
ب- ببساطة، لا		**ت**- نعم، ولكنك رافض في قرارة نفسك		**ث**- رائع، هذا سيشغلني		أ- تصرخ، بأن هذا غير مقبول بتاتا	
12. مع زملائك تشعر:							
ث- عادة في تنافس		**ت**- أحيانا تجاوزتك الأمور		**ب**- دائما في موقعك		أ- تريد أن تكون الأفضل	
13.أنت في عطلة:							
ث- عدم العمل يشعرك بالملل وأنت مستعجل للعودة إلى المكتب		أ- تداول ما بين الرياضة والإستجمام دون دقيقة لراحة		**ح**- تغتنم الراحة للتجوال والنمو		**ج**- تشعر بحال جيد	
14.يشرح لك قصة طويلة ومعقدة:							
أ- لا تصبر على انتظار النهاية		**ث**- تريد على الفور معرفة الأهم		**ح**- لا تفهم شيء وتفقد التسلسل		**ب**- تنصت بتمعن	
15. عليك أن تتخذ قرار بسرعة:							
أ- هذا ما تفعله طول اليوم		**ت**- إنه الإرتباك		**ب**- لما لا؟ تتحكم في جميع الحالات		**ج**- أن يترك لك 10 دقائق للتفكير	